

Annaleena Haapasalo

# TIETOJENKALASTELUVIESTIT KIELEN- TUTKIMUKSEN KOHTEENA

*Klikkaa tästä! Vilpittömästi, Nordea*

# TIIVISTELMÄ

Annaleena Haapasalo: Tietojenkalasteluviestit kielentutkimuksen kohteena. *Klikkaa tästä! Vilpittömästi, Nordea*  
Pro gradu -tutkielma  
Tampereen yliopisto  
Suomen kielen tutkinto-ohjelma  
Marraskuu 2019

---

Tarkastelen tutkielmassani sitä, millaisia normeista poikkeavia piirteitä sähköpostitse lähetettyjen tietojenkalasteluviestien kieli sisältää ja millä keinoilla viestin vastaanottaja yritetään saada toimimaan toiveiden mukaisesti. Selvitän myös, mihin suomenkielinen lukija kiinnittää huomiota viestin aitoutta pohtiessaan. Tutkielma sijoittuu forensisen lingvistiikan eli forensisen kielentutkimuksen alueelle. Edellä mainittujen selvityskohteiden lisäksi tutkielman tavoitteena onkin tietoisuuden kasvattaminen forensisen kielentutkimuksen olemassaolosta ja sen käyttömahdollisuuksista.

Valitsin tarkasteltavakseni juuri sähköpostiviestit, koska ne koskettavat todennäköisesti jokaista verkkokäyttäjää. Pääasiallinen aineistoni koostuu 53 tietojenkalasteluviestistä. Aineistooni valikoitui 37 pankkien nimissä lähetettyä viestiä, kaksi Verohallinnon nimissä lähetettyä viestiä, yhdeksän Microsoft Office 365 -palvelussa lähetettyä viestiä, kaksi arvontaviestiä ja kolme muuta viestiä. Selvitän toisen aineiston pohjalta sitä, mihin suomenkielinen lukija kiinnittää huomiota viestin aitoutta pohtiessaan. Tämä aineisto koostuu 23 vapaaehtoisen henkilön kommenteista. Kommenteissa perustellaan sitä, miksi jokin viesti vaikuttaa huijausviestiltä tai vastaavasti luotettavalta. Tutkimusote on laadullinen, mutta tarkastelen löydöksiä myös numeraalisesti. Teoreettisena viitekehystenä on sisällönanalyysi, johon tukeutuen erittelen ja luokittelen aineistoani.

Tietojenkalasteluviestien välillä on paljon yhteisiä sanoja, virkkeitä ja jopa kappaleita. Yleisimpiä kielioppinormien vastaisia löydöksiä ovat *k:n* astevaihteluvirheet (*asiakaamme*), virkkeen aloittaminen isolla alkukirjaimella tervehdyksen ja pilkun jälkeen sekä verbien virheellinen rinnastaminen. Aineistoni viesteissä on jonkin verran raskaita ja vaikeaselkoisia virkkeitä, vaikka viestit ovat pääosin melko ymmärrettävää ja hyvääkin suomea. Viestin vastaanottajan arviointikykyä pyritään heikentämään herättämällä tunteita. Epätoivotuilla seurauksilla pelottelu, lähettäjän auktoriteettiaseman hyväksi käyttäminen ja hoputtaminen ovat yleisesti käytettyjä vastaanottajaan vaikuttamisen keinoja. Vapaaehtoisten kommenteissa, joissa perustellaan viiden viestin vilpillisyyttä tai vilpittömyyttä, korostuvat viestien herättämät tunteet, linkkien painamisen oleellisuus sekä kielen täsmällisyys ja selkeys. Yksittäisiin kieliopinvastaisuuksiin on kiinnitetty yllättävän vähän huomiota.

Tutkielmassa esitetään havaintoja siis tietojenkalasteluviestien kieliopista, vaikuttamisen keinoista ja siitä, mihin suomenkielinen lukija kiinnittää huomiota. Nämä havainnot voivat auttaa niin yksityishenkilöitä kuin yrityksiä ja viranomaisiakin torjumaan tietojenkalasteluhyökkäyksiä.

Avainsanat: forensinen lingvistiikka, forensinen kielentutkimus, tekstintutkimus, tietojenkalastelu, kyberturvallisuus, verkkoturvallisuus

Tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin OriginalityCheck -ohjelmalla.

# ESIPUHE

Kuulin forensisesta lingvistiikasta ensimmäisen kerran vuonna 2015, kun luin erityisasiantuntija Ulla Tiililän analyysityön vaikutuksesta Carl J. Danhammerin tuomioon. Seuraavina vuosina aihe palasi mieleeni silloin tällöin, ja aloin ottaa siitä enemmän selvää. Pro gradu -tutkielman tekeminen forensiseen kielentutkimukseen liittyen ei ole ollut alinomaa selkeää ja yksinkertaista. Ala on tuore, eikä siihen liittyvää suomenkielistä kirjallisuutta juurikaan ole. Tutkielmani on tietääkseni ensimmäinen forensista lingvistiikkaa kartoittava pro gradu. Aiheesta on keväällä 2017 julkaistu opinnäytetyö, jonka kirjoittaja, yksi Poliisiammattikorkeakoulun poliisiviestinnän lehtoreista, poliisi ja suomen kielien maisteri Roosa Rentola, on sittemmin perehtynyt aiheeseen enemmänkin.

Koska forensisen lingvistiikan tutkimusalue on laaja mutta rajoittuu melko lailla rikoskontekstiin, oli tutkittavan aineiston lajin valitseminen ja käsiin saaminen pitkä, rönsyilevä prosessi. Lopulta syksyllä 2018 sain Poliisiammattikorkeakoulun poliisiviestinnän lehtori Anu Haikansalolta vinkin tutkia mediassa paljon esillä olleita huijausviestejä, ja niin sain graduprosessini käyntiin.

Olen saanut monelta eri henkilöltä ja taholta apua niin aineistonhankinnassa kuin ajatusteni selkiyttämisessäkin. Suurin kiitos kuuluu Liikenne- ja viestintävirasto Traficomın Kyberturvallisuuskeskukselle, Nordealle, S-Pankille ja Verohallinnolle sekä yksityishenkilöille, jotka lähettivät tietojenkalasteluviestejä aineistoani varten ja näin ollen mahdollistivat koko analyysin. Yhtä lailla kiitän kyselyyni vastanneita henkilöitä, jotka kirjoittivat arvokkaita kommentteja viestien kielestä. Haluan kiittää myös Ulla Tiililää ja Poliisiammattikorkeakoulun rehtori Kimmo Himbergiä sähköpostiviesteistä, jotka pari vuotta sitten auttoivat tutustumaan aiheeseen ja kartoittamaan forensisen kielentutkimuksen mahdollisuuksia Suomessa. Kiitän Anu Haikansaloa tutkielmani ideasta ja Klaus Laaloa ohjauksesta graduprosessin aikana sekä työni tarkastamisesta. Kiitos myös työni toiselle tarkastajalle Unni Leinolle sekä kanssaopiskelijoilleni vinkeistä ja parannusehdotuksista.

Tampereella 08.11.2019

Annaleena Haapasalo

# Sisällys

1	JOHDANTO .....	5
2	KIELENTUTKIMUS RIKOSTUTKINNAN VÄLINEENÄ.....	7
2.1	Forensinen lingvistiikka .....	7
2.1.1	Forensinen lingvistiikka maailmalla .....	8
2.1.2	Forensinen lingvistiikka Suomessa .....	9
2.2	Phishing eli tietojenkalastelu .....	10
3	TEKSTINTUTKIMUS JA TEKSTILAJIEN ESITTELY.....	13
3.1	Yleiskieli ja virkakieli .....	13
3.2	Tietojenkalasteluviestit tekstilajina .....	14
3.3	Vaikuttaminen ja vakuuttaminen tietojenkalasteluviesteissä .....	16
4	TUTKIMUSKYSYMYKSET, AINEISTO JA -MENETELMÄT.....	18
4.1	Tutkimuskysymykset.....	18
4.2	Tutkimusaineisto .....	18
4.3	Sisällönanalyysi tutkimusmenetelmänä ja tekstintutkimus .....	20
5	NORMEISTA POIKKEAVA KIELI TIETOJENKALASTELUVIESTEISSÄ.....	22
5.1	Yleistä viestien kielen analysoimisesta .....	22
5.1.1	Nominien taivuttaminen.....	23
5.1.2	Verbien taivuttaminen .....	24
5.1.3	Yhdyssanavirheet ja oletetut kirjoitusvirheet.....	25
5.1.4	Isot ja pienet kirjaimet sekä välimerkit .....	26
5.2	Huomioita lauserakenteista ja puhuttelusta .....	27
5.3	Omituiset ja virheelliset sananvalinnat.....	30
5.4	Tyylinvaihto ja asiaankuulumaton sisältö .....	32
5.5	Sisällölliset ristiriidat ja muut huomiot .....	33
5.6	Yhteenvedo .....	35
6	VAIKUTTAMISEN JA VAKUUTTAMISEN KEINOT TIETOJENKALASTELUVIESTEISSÄ .....	38
6.1	Yleistä vaikuttamisen ja vakuuttamisen keinojen analysoimisesta .....	38
6.2	Auktoriteettiaseman hyödyntäminen ja termeillä vakuuttelu .....	38
6.3	Seuraus ja houkutus .....	40
6.4	Hoputtaminen .....	41
6.5	Muunlainen painostava tunnelma .....	41

6.6	Tulevan yhteydenoton valmistelu ja selittely .....	43
6.7	Yhteenvedo .....	44
7	MIHIN SUOMENKIELINEN LUKIJA KIINNITTÄÄ HUOMIOTA VIESTIN AITOUTTA POHTIESSAAN? .....	46
7.1	Kyselyn kokoaminen .....	46
7.2	Viiden viestin analyysi .....	47
7.2.1	Kyselyn tietojenkalasteluviestien piirteet.....	47
7.2.2	Kyselyn aitojen viestien piirteet.....	50
7.3	Mitä viesteistä sanotaan? .....	51
7.3.1	Vastaajien ajatuksia siitä, miksi viesti vaikuttaa huijaukselta.....	52
7.3.2	Vastaajien ajatuksia siitä, miksi viesti vaikuttaa luotettavalta .....	56
8	LOPUKSI.....	58
8.1	Johtopäätökset ja pohdinta.....	58
8.2	Tutkielman luotettavuus ja ajatuksia jatkotutkimuksesta .....	61
	LÄHTEET .....	63
	LIITTEET	

# 1 JOHDANTO

Rikostutkinta vaatii monen eri alan ammattilaisen työpanosta. Esitutkinnassa poliisi selvittää, onko rikosta tapahtunut, mutta rikospaikkatutkinnassa voidaan tarvita myös esimerkiksi valokuvaamisen, piirtämisen ja videoinnin taitoja (Poliisi a ja b). Oikeuslääketiede ja oikeuspsykiatria palvelevat niin ikään rikostutkintaa. Eri alojen ammattilaisia käytetään tarpeen mukaan laajasti, ja joskus rikostutkinnassa tarvitaan myös kielentutkimusta. Kielentutkimuksen käyttöä rikostutkinnan apuna kutsutaan forensiseksi lingvistiikaksi eli forensiseksi kielentutkimukseksi.

Forensinen lingvistiikka on yksi soveltavan oikeuslingvistiikan osa-alue (Salmi-Tolonen 2008: 376). Mikä tahansa teksti muuttuu forensiseksi tekstiksi, kun se tulee osaksi rikostutkintaa (Olsson 2006: 5). Forensinen lingvistiikka on yläkäsite kahdelle erikoistumisalalle – forensiselle lingvistiikalle ja forensiselle fonetiikalle (Salmi-Tolonen 2008: 375). Kun tässä tutkielmassa puhun forensisesta lingvistiikasta – tai forensisestä kielentutkimuksesta (ks. luku 2.1) – tarkoitan nimenomaan ensimmäistä edellä mainituista erikoistumisaloista. Forensinen fonetiikka jää siis tutkielman ulkopuolelle.

Tutkielman taustalla on halu tuoda forensisen kielentutkimuksen alaa nykyistä laajempaan tietoisuuteen ja nostaa esille sen mahdollisuuksia suomenkielisessä tekstimaailmassa. Forensinen kielentutkimus on vielä melko tuntematon alue kielentutkimuksen moninaisten sovellusten joukossa. Sitä on hyödynnetty englanninkielisissä maissa jo vuosikymmeniä, mutta myös Suomessa kielentutkijoita voitaisiin käyttää nykyistä useammassa tilanteessa hyväksi, jos tämä mahdollisuus olisi laajemmin tiedossa. Suomen kielialue on pieni verrattuna englannin maailmanlaajuiseen kielialueeseen ja englannin käyttöön esimerkiksi verkossa. Mitä laajemmin kielentutkijoiden osaamisaloista ja soveltuvuusmahdollisuuksista tiedetään, sitä enemmän apua kuitenkin osataan pyytää. Aiheesta on tietääkseni tehty tähän mennessä vain yksi opinnäytetyö, joka on Roosa Rentolan Poliisiammattikorkeakoulun opinnäytetyö *Forensinen lingvistiikka – kielentutkimuksen hyödyntäminen esitutkinnassa ja tuomioistuimessa* (Rentola 2017).

Tämä pro gradu -tutkielma käsittelee sähköpostitse lähetettyjen tietojenkalasteluviestien kieli-  
piirteitä sekä keinoja, joilla viestin vastaanottajaan yritetään vaikuttaa. Vaikka tutkielmani ei ole osa rikostutkintaa, sen yhdistäminen forensisen kielentutkimuksen alaan on perusteltua. Tietojenkalastelu on rikollista toimintaa, joka todennäköisesti koskettaa jokaista verkossa asioivaa riippumatta siitä, millaisilla sivustoilla asioi. Kielentutkimuksen aineistoksi tietojenkalasteluviestit solahtavat luonnollisesti, sillä viestit ovat tekstejä, joissa kielellä on oleellinen osa. Tutkielma pyrkii selvittämään, millaisia sähköpostitse lähetetyt tietojenkalasteluviestit tyypillisesti ovat. Laajat tietojenkalasteluyrityk-

set ovat pakottaneet viralliset tahot, kuten pankit ja Verohallinnon, reagoimaan ja antamaan tietoturvaohjeita asiakkailleen. Tarkastelenkin analyysissäni muun muassa sitä, onko tietojenkalasteluviesteissä sellaisia kieleen liittyviä yhtenäisiä piirteitä, joista tiedottaminen voisi auttaa vastaanottajaa tunnistamaan viestin huijaukseksi.

Valitsin aineistokseni sähköpostitse lähetetyt tietojenkalasteluviestit, koska ne ovat olleet mediassa esillä viime vuosina yleisyytensä ja vahingollisuutensa takia. Sen sijaan, että tietojenkalastelijat ottaisivat kohteekseen tietokonejärjestelmät, he ottavatkin kohteekseen järjestelmiä käyttävät ihmiset. Yritysten käyttämällä palomuuereilla, salausohjelmilla ja tunnistamisen tasoilla ei ole merkitystä, jos tietokonetta käyttävä ihminen lankeaa huijaukseen. (Hong 2012: 74.) Nyky-yhteiskunnassa verkkoasiointi on lähes pakollista. Verkkopankkipalvelut, terveyspalveluiden verkkoajanvaraus, verkkokaupoissa asiointi, matkalippujen ostaminen verkossa, perhejuhlakuvien jakaminen pilvipalveluissa ynnä muut helpottavat monen arkea, ja netin käyttö voi olla esimerkiksi työn puolesta jopa välttämätöntä. Vallitseva elämäntapa vaatii luottamusta siihen, että verkossa asioiminen on turvallista, mutta samaan aikaan verkon käyttäjiltä vaaditaan jatkuvaa valppaana oloa ja epäilevää suhtautumista verkkoturvallisuuteen. Tietoisuuden lisäämisellä on merkittävä tehtävä tietojenkalasteluhyökkäysten torjumisessa

Taustoitan tutkielmassani ensin forensisen kielentutkimuksen alaa ja sen käyttöä muualla maailmassa ja Suomessa. Luvussa 2.2 kerron tietojenkalastelusta yleisesti. Siitä siirryn taustoittamaan tutkielmani kannalta oleellisimpia yleiskielen ja virkakielen piirteitä, tarkastelemaan tietojenkalasteluviestejä omana tekstilajinaan sekä kuvailemaan vaikuttamisen ja vakuuttamisen keinoja tietojenkalasteluviesteissä. Luvussa 4 esitän tutkimuskysymykseni ja avaan aineistoni koostumusta sekä teoreettista viitekehystä. Luku 5 on analyysiluku, joka vastaa ensimmäiseen tutkimuskysymykseeni (ks. alla). Kuvailen aineistostani esiin nousseita normienvastaisuuksia ja huomioita esimerkiksi sananvalinnoista ja sisällöllisistä ristiriidoista. Luku 6 on niin ikään analyysiluku, joka vastaa toiseen tutkimuskysymykseeni. Siinä tarkastelen keinoja, joilla viestin vastaanottajaan yritetään vaikuttaa ja joilla hänet pyritään vakuuttamaan esimerkiksi viestin luotettavuudesta. Luku 7 vastaa kolmanteen tutkimuskysymykseeni. Esittelen koostamani viiden viestin kyselyn, analysoin viestit itse ja sitten erittelen kommentteja, joita olen niistä saanut. Tutkielman lopussa kerron tärkeimmät johtopäätökset, pohdin tutkielmani tuloksia ja luotettavuutta sekä esitän ideoita jatkotutkimukselle.

Tutkielmani tutkimuskysymykset ovat seuraavat: 1) Millaisia normeista poikkeavia piirteitä sähköpostitse lähetettyjen tietojenkalasteluviestien kieli sisältää? 2) Millä keinoilla viestin vastaanottaja yritetään saada toimimaan tietojenkalastelijan toiveiden mukaisesti? 3) Mihin suomenkielinen lukija kiinnittää huomiota viestin aitoutta pohtiessaan?

## 2 KIELENTUTKIMUS RIKOSTUTKINNAN VÄLINEENÄ

### 2.1 Forensinen lingvistiikka

*Lingvistiikka* ja *kielitiede* ovat toistensa synonyymit, mutta kieltä voidaan tutkia myös muulla tavoin kuin tiedeyhteisön hyväksymiä tieteellisiä metodeja käyttäen. Tarja Salmi-Tolonen kutsuukin *lingvistin* synonyymiksi *kielentutkijaa* ja *lingvistiikan* synonyymiksi *kielentutkimusta*. *Forensisen lingvistiikan* rinnalla puhutaan siten *forensisestä kielentutkimuksesta*. (Salmi-Tolonen 2008: 378–379.) Vaikka suomenkielisen vastineen käyttäminen olisi mielekästä, kuljetan tässä tutkielmassa mukana sekä termiä *lingvistiikka* että *kielentutkimus*. Erityisesti terminologiasta puhuessani käytän sanaa *lingvistiikka* sen vakiintuneisuuden takia, mutta muissa yhteyksissä suosin *kielentutkimuksesta* puhumista. Seuraavaksi kerron enemmän alan terminologiasta sekä sen käytöstä Suomessa ja muualla maailmalla.

Englanninkielisen termin *forensic linguistics* keksi Lundin yliopiston englannin kielen emeritusprofessori Jan Svartvik vuonna 1968 (Olsson 2006: 3; Salmi-Tolonen 2008: 384). Suomeksi *forensic linguistics* kääntyisi oikeuslingvistiikaksi, mikäli seurattaisiin muiden forensisten tieteiden mallia, jonka mukaan suomenkieliset vastineet saavat usein etuliitteen *oikeus* (ks. esimerkiksi *oikeuslääketiede* MOT Pro Englanti a ja *oikeuspsykiatria* MOT Pro Englanti b). Oikeuslingvistiikka on terminä kuitenkin vakiintunut jo muuhun käyttöön. Esimerkiksi Heikki Mattila (2017: 14) käyttää oikeuslingvistiikan käsitettä kuvaamaan oikeuskielen kehitystä, ominaispiirteitä ja oikeudellista kielenkäyttöä. Niinpä *forensic linguistics* -termin suomenkielisenä vastineena puhutaankin *forensisestä lingvistiikasta* ja *forensisestä kielentutkimuksesta*.

Forensinen lingvistiikka on yksi soveltavan oikeuslingvistiikan osa-alue. Se käsittää kaksi erikoistumisalaa: samannimisen forensisen lingvistiikan ja forensisen fonetiikan. (Salmi-Tolonen 2008: 375–376). Forensiseen lingvistiikkaan erikoistuneet asiantuntijat tutkivat puhutun kielen tyylipiirteitä ja sisältöjä sekä kirjoitettua kieltä, kun taas forensisen fonetiikan tutkimusalueena on akustinen puhe, jota tutkivat yleensä sekä foneetikko että tekniikan asiantuntija (Salmi-Tolonen 2008: 378). Tässä tutkielmassa keskityn nimenomaan forensisen lingvistiikan erikoistumisalaan ja kirjoitetun kielen tarkasteluun.

Mikä tahansa teksti on potentiaalisesti forensinen teksti. Olssonin (2006: 5) määritelmän mukaan teksti muuttuu forensiseksi, kun se tulee osalliseksi tuomioistuin- tai rikoskontekstia. Rikostutkinta ei kuitenkaan ole välttämätön edellytys forensisen lingvistiikan harjoittamiselle. Salmi-Tolosen (2008: 383) mukaan kyseessä voi olla myös siviiliasia – kielentutkimusta vaativa riita-asia.



Taulukko 1. Forensisen lingvistiikan tutkimusalueita.

Forensisen lingvistiikan tutkimusalueita Tarja Salmi-Tolosen (2008: 383) mukaan:

- vuorovaikutuksen tutkimus oikeudellisissa yhteyksissä (esimerkiksi poliisikuulusteluissa)
- puhe tuomioistuimessa (esimerkiksi ristikuulustelu)
- oikeusdiskurssin manipulaatio todistajien kuulustelussa
- valamiehistön ohjeet
- oikeudellisten instrumenttien rakenne ja semantiikka
- oikeudellinen terminologia
- oikeustulkkaus ja oikeuskielen kääntäminen
- oikeudellisten instrumenttien ymmärrettävyys (esim. lähestymiskielto)
- kielestä johtuva eriarvoisuus tuomioistuimessa
- kielelliset vähemmistöt ja kielelliset perusoikeudet
- kielellinen evidenssi turvapaikanhakemustapauksissa
- kirjoittajan tai puhujan tunnistus
- kiistanalaisten merkitysten tutkimus
- tavaramerkkiriidat
- uhkaukset
- käyttöohjeet
- tuotepakkausten varoitukset tuotevastuuriidoissa
- forensinen dialektologia

Forensisen lingvistiikan ja oikeuslingvistiikan tutkimusalueet ovat osittain päällekkäiset. Taulukossa 1 luetellut tutkimusalueet ovat oikeuslingvistisenkin tutkimuksen alueita, mutta niiden käyttötarkoitus esitutkinmassa tai tuomioistuimessa tekevät niistä forensista lingvistiikkaa (Salmi-Tolonen 2008: 383). Kuten mainittu, rikostutkintakontekstin lisäksi forensista lingvistiikkaa voidaan käyttää hyödyksi myös siviiliasioissa.

### 2.1.1 Forensinen lingvistiikka maailmalla

*Forensic linguistics* -termin keksinyt Jan Svartvik teki 60-luvulla tapaustutkimusta (Svartvik 1968) Timothy John Evansin tapauksesta. Evans oli tuomittu vauvansa murhasta ja teloitettiin vuonna 1950. Tuomioon vaikuttivat merkittävästi neljä lausuntoa, jotka Evans oli kertoman mukaan antanut heti pidätyksensä jälkeen. Kun Svartvik myöhemmin analysoi tuomioon johtaneita lausuntoja, hän

huomasi merkittäviä ristiriitoja lausuntojen välillä. Heräsi epäily siitä, olivatko kaikki lausunnot todella Evansin antamia. Epäileminen oli aiheellista, ja Svartvikin perusteellisen analyysin takia Timothy John Evans armahdettiin postuumisti. (Olsson 2006: 3; Salmi-Tolonen 2008: 384.)

Svartvikin urauurtavan tapaustutkimuksen tavoitteena oli lausuntojen antajan tunnistaminen kirjoitetusta tekstistä. Kirjoittajan tunnistaminen eli englanniksi *author identification* on yksi forensisen lingvistiikan mahdollisista tavoitteista. Kirjoittaja voidaan pyrkiä tunnistamaan kirjoitettujen kuulustelutilanteiden lisäksi esimerkiksi plagiaattiepäily- ja tekstiväärennöstapauksissa. (Salmi-Tolonen 2008: 384.)

Sekä forensisen lingvistiikan alasta kiinnostuneiden ja alaa harjoittavien määrä että alan käyttömahdollisuudet ovat kasvaneet eksponentiaalisesti (Olsson 2006: 3). Forensiset kielentutkijat ovat vaikuttaneet esimerkiksi siihen, että englanninkielisissä maissa vakuutusyhtiöt ja lakien laatijat ovat selkiyttäneet tekstejään välttyäkseen riitatapauksilta (Salmi-Tolonen 2008: 276). 1992 Iso-Britanniassa perustettu International Association of Forensic Linguists eli IAFL tukee ja edesauttaa alan tutkimusta, kielitieteellisen analyysin käyttöä liittyen esimerkiksi plagiaattitapauksiin, rikoksen tunnistamiseen, itsemurhaviesteihin ja kuluttajatuotteiden varoituksiin sekä kielen käyttämistä todistusaineistona siviiliasioissa. Yhdistys pyrkii lieventämään kieleen liittyvää epätasa-arvoisuutta oikeusjärjestelmässä ja levittämään ymmärrystä kielen ja lain vuorovaikutuksesta. (IAFL.) Yhdistys toimittaa The International Journal of Speech, Language and the Law -lehteä ja järjestää laajan konferenssin joka toinen vuosi. Viimeisin konferenssi järjestettiin Portugalissa heinäkuussa 2017. Emilia Lindroos kirjoitti Virittäjään artikkelin vuonna 2017 järjestetystä forensisen lingvistiikan konferenssista, jossa kuultiin esitelmiä forensisen lingvistiikan alalta myös muilta kuin englanninkielisiltä alueilta. Artikkelin mukaan yhdistyksen puheenjohtaja Tim Grant oli määritellyt forensisen lingvistiikan pyrkimykseksi edistää oikeuden toteutumista kielitieteellisen analyysin keinoin. (Lindroos 2017.)

### 2.1.2 Forensinen lingvistiikka Suomessa

Kielitieteellistä asiantuntijuutta on Suomessakin käytetty hyväksi rikostapausten yhteydessä. Vuonna 2014 liikemies Carl J. Danhammer sai tuomion törkeästä petoksesta. Hän oli huijannut yrittäjä Vesa Keskiseltä ja rovaniemäläiseltä vanhukselta huomattavat summat rahaa lähettämällä kirjeitä eri henkilöiksi tekeytyneenä. Erityisasiantuntija Ulla Tiililä sai poliisilta toimeksiannon tutkia kirjeitä. Analyysinsä perusteella Tiililä sanoi, että yksi henkilö oli hyvin todennäköisesti kirjoittanut kaikki kirjeet. Tiililän analyysi oli Danhammerin tuomion kannalta ratkaiseva. Myöhemmin Danhammer tunnusti petokset. (Silfverberg & Gröndahl 2015, Kröger 2015.)

Ulla Tiililän asiantuntijuutta on hyödynnetty myös toisessa julkisuutta saaneessa tapauksessa, joskaan silloin ei ollut kyse rikostutkinnasta. Vuonna 2012 Tiililä sai pyynnön tutkia Enkeli-Elisan tapausta. Enkeli-Elisa oli kirjailija Minttu Vettenterän totena kertoma tarina vuonna 2011 itsemurhan tehneestä koulukiusatusta Elisasta. Tarina sai paljon julkisuutta niin sosiaalisessa kuin perinteisessäkin mediassa. Julkisuudessa nähtiin kuitenkin vain kirjailija Vettenterä, joka kertoi Elisan tarinaa tämän perheen puolesta. Tarinan todenperäisyyttä alettiin epäillä, ja Ulla Tiililä sai pyynnön tutkia tapaukseen liittyviä tekstejä. Kielentutkimuksen ja ammattitaitoisten journalistien ansiosta selvisi, ettei Elisaa eikä Elisan vanhempia ollut olemassa. Koko Elisan ympärille muodostettu maailma oli Minttu Vettenterän luoma. (Nikkanen & Silfverberg 2013.)

Vuonna 2011 poliitikko James Hirvisaari sai tuomion kiihottamisesta kansanryhmää vastaan julkaistuaan Uusi Suomi - verkkolehdessä 4.2.2010 islaminvastaiseksi tulkitun tekstin. Tekstin hyväksyttävyyttä tarkasteltiin kielen ja tulkin näkökulmasta. Rajanveto sananvapauden ja sen hyväksytyn rajoittamisen välillä ei ollut yksinkertaista, mutta lopulta Hirvisaari sai tuomion hovioikeuden päätöksellä. (KouHO 2012: 9, YLE 2011.)

Siitä huolimatta, että kielitieteellistä asiantuntemusta on hyödynnetty muutamassa rikostapauksessa, forensisen kielentutkimuksen käyttö Suomessa on vähäistä. Tarja Salmi-Tolonen (2008: 375) arvelee tämän johtuvan osittain siitä, ettei Suomessa tiedetä, mitä alan asiantuntijat voisivat auttaa selvittämään. Englanninkielisissä maissa muun muassa valamiehistön ohjeistuksen analysoiminen työllistää lingvistejä. Tuomioita on langetettu väärin perustein, koska valamiehistö ei ole ymmärtänyt rikossanastoa – esimerkiksi eriasteisten henkirikosten *murder*, *manslaughter* ja *homicide* eroa (Langford 2000 Salmi-Tolonen 2008: 385 mukaan). Salmi-Tolonen käsityksen mukaan Suomessa on ollut paljonkin enemmän sellaisia tapauksia, joissa kielentutkimuksen asiantuntijoita olisi voitu hyödyntää, kuin mitä on hyödynnetty. Hän arveli jo vuonna 2008, että lingvistien käyttö voisi lisääntyä muun muassa rikostapausten muuttuessa uuden teknologian myötä. (Salmi-Tolonen 2008: 393.)

## 2.2 Phishing eli tietojenkalastelu

*Phishing* eli *tietojenkalastelu* tarkoittaa sitä, että joku yrittää vilpillisesti saada haltuunsa salaisia tai arkaluonteisia tietoja tekeytymällä luotettavaksi tahoksi (Myers 2007: 1). *Phishingin* suomenkielisenä vastineena voidaan käyttää *verkkourkintaa* tai *tietojen kalastelua* [käytän tutkielmassani yhdyssanaksi vakiintunutta *tietojenkalastelua*]. Sana on peräisin englannin kalastamisesta tarkoittavasta sanasta *fishing*. Erään selityksen mukaan *fishing* on muutettu *phishing*-muotoon vanhemman slangisanan *phreaking* mallin mukaisesti. *Phreakingillä* tarkoitetaan puhelinverkkoon murtautumista. Toisen

selityksen mukaan *phishingin* alkukirjaimet tulevat sanoista *password harvesting* eli salasanojen metsästys. (Haapanen 2006.)

Phishing- eli tietojenkalasteluhyökkäyksiä on tehty 1990-luvulta asti, vaikka Suomessa niitä on alkanut näkyä vasta 2000-luvun alkupuolella (Haapanen 2006, Myers 2007: 2). Tietojenkalastelu rikkoo useita lakeja. Kalastelijat lähettävät lukuisia viestejä tarkoituksenaan johdattaa viestin saaja harhaan. He tekeytyvät laillisen yrityksen tai instituutin jäseneksi ja käyttävät väärin tekijänoikeuden alaisia tuotteita (esimerkiksi kuvia), tavaramerkkejä ja toteuttavat identiteettirikoksia. (Cate 2007: 671–672.) Tietojenkalastelu onkin rikollista toimintaa, joka todennäköisesti koskettaa jokaista verkossa asioivaa riippumatta siitä, millaisilla sivustoilla asioi.

Tämänhetkinen elämänmeno – teknologian kehitys, informaation laajeneminen, vaihtoehtojen lisääntyminen ja tiedon räjähdysmäinen kasvu – on muokannut tapaa, jolla teemme päätöksiä. Vaikka haluaisimme pohtia asioita perusteellisesti ja monista eri näkökulmista, kiihtyvä tahti asettaa paineen tehdä nopeita päätöksiä, ja arjessa täytyy turvautua yhden tiedon varaisiin päätelmiin. Päätöksenteon vaikuttavat monet tiedostamattomatkin asiat, kuten auktoriteetti tai muiden ihmisten käyttäytyminen. Näitä asioita voidaan hyödyntää, kun halutaan vaikuttaa ihmiseen. Myös painetta tehdä nopeita päätöksiä voidaan käyttää hyväksi niin hyvään kuin vahingolliseenkin tarkoitukseen. (Cialdini 2013: 227–228.) (Vastaanottajaan vaikuttamisesta lisää luvussa 3.3.)

Silver Lake Publishing julkaisi vuonna 2006 *Scams & Swindles* -teoksen, joka käsittelee erilaisia internethuijauksia. Sen mukaan tietojenkalastelu oli tuolloin nopeimmin yleistynyt internethuijauksen muoto. Sen esimerkki tietojenkalastelun etenemisestä on seuraava: Tietyn pankin asiakas käyttää verkkopankkipalveluja tavallisessa pankkiasioinnissa. Asiakas saa jossain vaiheessa sähköpostin, jossa varoitetaan identiteettivarkauksista ja pyydetään kirjautumaan sisään verkkopankkiin. Sähköposti näyttää aidolta, ja viestin hyperlinkki vie asiakkaan aivan pankin omilta sivuilta näyttävälle sivulle. Asiakas kirjoittaa nimensä, osoitteensa, tilinumeronsa, henkilötunnuksensa, salasansa ja puhelinnumeron, minkä jälkeen hän saa niin sanotulta pankilta kiitosviestin, jonka mukaan asia on kunnossa ja tili on turvattu. Kiitosviesti voi sisältää sattumanvaraisen asiointinumeron muka myöhempää yhteydenpitoa varten. Muutaman päivän päästä tili on tyhjä. Kun huijarit ovat saaneet luotamukselliset tiedot, he ovat myyneet ne eteenpäin. Sähköpostiviesteissä ja ponnahdusikkunoissa tarjottavia lomakkeita ei yleensä ottaen kannata täyttää, koska niiden kautta monesti kalastellaan tietoja. (Silver Lake Publishing 2006: 177–178, 190.)

Tietojenkalastelu voi toteutua myös seuraavien neljän skenaarion tavoin. Ensimmäisessä skenaariossa henkilölle kerrotaan uudesta turvallisuuspäivityksestä, joka täytyy aktivoida kirjautumalla annetun linkin takana olevalle sivustolle ja antamalla jonkinlaisia tietoja henkilön tunnistamiseksi.

Toisessa skenaariossa henkilölle kerrotaan, että palveluntarjoajalla olevat tiedot ovat vanhentuneet tai ne puuttuvat. Jotta henkilö voi jatkaa palvelun käyttöä, hänen täytyy jälleen kirjautua annetulle sivulle ja päivittää yhteystietonsa. Kolmannessa skenaariossa palveluntarjoaja haluaa antaa jonkin taloudellisen lahjan – kupongin, alennuksen, arpajaisvoittomahdollisuuden tai jopa rahaa. Jotta henkilö voi saada tämän lahjan, hänen täytyy seurata hyperlinkkiä ja syöttää tarvittavat tiedot. Neljännen skenaarion henkilö saa viestin, jossa kiitetään tietojen päivittämisestä. Viestiin sisältyy varoitus, jossa sanotaan, että mikäli henkilö ei ole itse päivittänyt tiliään, hänen pitää seurata linkkiä, kirjautua sisään ja ilmoittaa asiasta (huijaus)sivustolle. (Myers 2007: 16.)

Tietojenkalastelutavat kehittyvät jatkuvasti, joten yllä kerrotut esimerkit eivät suinkaan ole ainoita mahdollisia tapauksia. Nykyään tietojenkalastelijat yrittävät taloudellisen hyödyn lisäksi saada haltuunsa immateriaalioikeuksia, liikesalaisuuksia ja armeijaan sekä kansalliseen puolustukseen liittyviä tietoja (Chaudhary 2016: 17). Suomessa viestintäverkkojen ja -palveluiden turvallisuutta kehitetään ja valvoo Liikenne- ja viestintävirasto Traficomin Kyberturvallisuuskeskus, johon voi ottaa yhteyttä, jos epäilee tietoturvaloukkausta.

Kyberturvallisuuskeskuksen vuosikatsauksessa on arvioitu, että vaikka Suomen yleinen kyberturvallisuuden riskitaso vuonna 2018 pysyi lähes ennallaan vuoteen 2017 verrattuna, yksityishenkilöihin kohdistuvien huijausten ja tietojenkalastelun riski kohosi. Rikolliset yrittivät varastaa esimerkiksi sähköpostitunnuksia. Jos jonkin nettipalvelun sanasana on unohtunut, käytetään salasanan palauttamiseksi usein sähköpostiosoitetta. Näin ollen rikollisella on sähköpostitilin kautta pääsy moneen palveluun. Microsoft Office 365 -palvelun huijauskampanja oli laajasti esillä läpi vuoden 2018. Kymmenien organisaatioiden sadat sähköpostitilit joutuivat huijareille, ja haltuun saaduilta tileiltä lähti edelleen eteenpäin tuhansia uusia huijausviestejä. Kaapattujen sähköpostiosoitteiden avulla huijarit saivat organisaatioiden sisäisiä tietoja, valmistelivat laskutuspetoksia, väärensivät laskuja ja huijasivat rahaa organisaatiolta ja sen asiakkailta. (Traficom 2019: 5, 7, 25, 32.) Osa huijauskampanjan viesteistä sisälsi ilmoituksen SharePointissa jaetusta tiedostosta. Kyberturvallisuuskeskuksen tietoturva-asiantuntija Ville Kontisen mukaan tämänkaltaisia viestejä on ollut paljon liikkeellä. Viesti lähtee tietojenkalastelun uhrilta seuraavalle, ja viestin kieli (suomi, ruotsi tai englanti) vaihtuu uhrin kielen mukaan. (Sähköinen tiedonanto 10.9.2019.)

### 3 TEKSTINTUTKIMUS JA TEKSTILAJIEN ESITTELY

#### 3.1 Yleiskieli ja virkakieli

Forensinen kielentutkimus vaatii suomen kielioppinormien ja erilaisten tekstilajien tuntemusta, koska tutkittavan aineiston kirjo on laaja. Kirjoittajan tyylin tunnistaminen, kiistanalaisten merkitysten tutkiminen sekä huijausviestien ynnä muiden potentiaalisesti forensisten tekstien piirteiden tarkasteleminen edellyttää kirjoitetun kielen analysointia monipuolisesti. Tämän tutkielman aineisto koostuu suurelta osin virallisten tahojen nimissä lähetetyistä tietojenkalasteluviesteistä, joten tarkastelen seuraavaksi yleiskielen ja virkakielen ominaispiirteitä.

Yleiskieli on muoto- ja rakennepiirteiltään tietynlaista kieltä, jota nimitetään joskus myös kirjakieleksi. Yleiskieltä käytetään muun muassa sanomalehtien, television ja radion uutisissa, oppikirjoissa, tietokirjoissa, asiakirjoissa, käyttöohjeissa ja tiedotteissa. Yleiskielessä esiintyy runsaasti vaihtelua, vaikka kielimuotoa ohjailevatkin erilaiset normit. (Kotimaisten kielten keskus.) Se koostuu yleisesti tunnetusta sanastosta ja on riittävän yksinkertaista virke- ja lauserakenteeltaan (Lauerma 2012a: 53). Sen tavoitteena on tiedon välittäminen, mutta asiatyylisenkin tekstin kirjoittaja tekee valintoja omien mieltymystensä mukaan. Yleiskieli vaihteleeekin tekstilajista ja tilanteesta riippuen. (Hiidenmaa 2005.)

Virkakieli on yleiskieltä, jota säätelee muun muassa hallintolaki. Hallintolaki (2003) sisältää hyvän kielenkäytön vaatimuksen, jonka mukaan ”viranomaisen on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä”. Laissa mainitut kolme adjektiivia – asiallinen, selkeä, ymmärrettävä – saateen sekoittaa keskenään, mutta niiden mainitseminen erikseen on perusteltua. Ulla Tiililän mukaan asiallisuus tarkoittaa asiassa pysymisen lisäksi sisällön sävyä, jonka vastakohtana on epäasiallinen ja asiaton kieli. Hyvä virkakieli pysyy asiassa, mutta myös vuorovaikutuksen sävy on olennainen. Selkeää tekstiä taas on helppo hahmottaa. Tekstin jäsentely, oikeinkirjoitus ja norminmukainen väli-merkkien käyttö edistävät tekstin selkeyttä. Selkeästä tekstistä on helppo löytää olennaiset asiat. Tekstin ymmärrettävyys syntyy tuttuudesta ja tiedon loogisesta annostelusta. Muun muassa syysuh-teita ilmaisevien pikkusanojen (esim. *vaikka, koska, jotta*) käyttö auttaa lukijaa hahmottamaan vierastakin maailmaa käsitteleviä tekstejä. (Tiililä 2015.)

Virkakieltä tutkineen Pirjo Hiidenmaan mukaan institutionaalisissa teksteissä käytetään runsaasti rinnastuksia. Rinnastuksilla pyritään usein täsmällisyyteen. Sama asia voidaan rinnastuskonjunktion avulla sanoa kahdesti ja näin lisätä asian vaikuttavuutta. Myös rinnastuskonjunktioilla mahdollistettu luettelomaisuus lisää tekstin täsmällisyyttä ja vakuuttavuutta. Hiidenmaa antaa esimerkin

siitä, kuinka uimahallia ei rakenneta ”vain uimareille vaan *virkistys-, kunto- ja kilpauimareille*.” (Hii-denmaa 2000: 51, 52.)

Kun kielenkäyttäjä on viranomainen, hän on yleensä vallankäyttäjän asemassa. Tällöin kielenkäyttäjän on kiinnitettävä erityistä huomiota kohteliaisuuteen. Alistava ja määräilevä kieli korostaa vallankäyttäjän asemaa ja voi loukata lukijaa. (Iisa 1997.) Suomen kielen kohteliaisuusstrategiaan liittyy persoonaviittauksien välttely. Esimerkiksi sinuttelun sijaan käytetäänkin geneeristä ilmausta – joko nollapersoonaa (*täällä jäätyy*) tai passiivia (*kadulla melutaan*). (Hakulinen 2001: 208.) Kuitenkin sinuttelu on yleistynyt virkakielessä, ja esimerkiksi Kela on siirtynyt teittelystä sinutteluun porrastetusti 2010-luvun alkupuolella (Laaksonen 2011). Kuntien verkkoviestintää tutkineen Elli-Noora Virkkusen mukaan lukijaa ohjataan imperatiivilla silloin, kun lukijaa puhutellaan 2. persoonassa muutenkin. Muuten lukijaa ohjaillaan usein esimerkiksi passiivia ja 3. infinitiiviä käyttäen: ”*Palvelua haetaan Maahanmuuttoyksiköstä varaamalla aika ennakkoon*”. (Virkkunen 2016.) Yleistäen on todettu, että virkakielessä ei tavata käyttää suoria kieltoja, aitoja kysymyksiä eikä avoimia käskyjä (Heikkinen 2000: 325).

Välttämättömyyden, velvollisuuden ja suositeltavuuden ilmaisemiseksi on mahdollista käyttää nesessiivirakennetta. Nesessiivirakenteet voidaan jakaa kolmeen päätyyppiin. Rakenteen ytimenä voi olla nesessiiviverbi (*jonkun täytyy/pitää/tulee tehdä jotakin*), pakkoa ilmaiseva verbiliitto (*jonkun on tehtävä jotakin*) tai olla-verbin ja nominin liitto (*jonkun on pakko tehdä jotakin*). Hakasen aineistossa hallinnon kielen ja virkakielen yleisin nesessiivirakennetyyppi on pakkoa ilmaiseva verbiliitto. (Hakanen 1993: 178–182.) Myös Heikki Kangasniemen (1992: 103) mukaan olla-verbin ja passiivin 1. partisiipin sisältävä *on tehtävä* -rakenne on yleisin tapa ilmaista pakkoa suomen kielessä. Nesessiivirakenteella ilmaistaan siis yleensä jonkin asian tekemisen välttämättömyyttä tai suositeltavuutta. Koska kirjoittaja pitää oikeutenaan kertoa lukijalle, kuinka tämän tulisi toimia, on kirjoittaja lukijaan nähden hallitsevassa asemassa. (Sääskilahti 2009: 174, 178.)

### 3.2 Tietojenkalasteluviestit tekstilajina

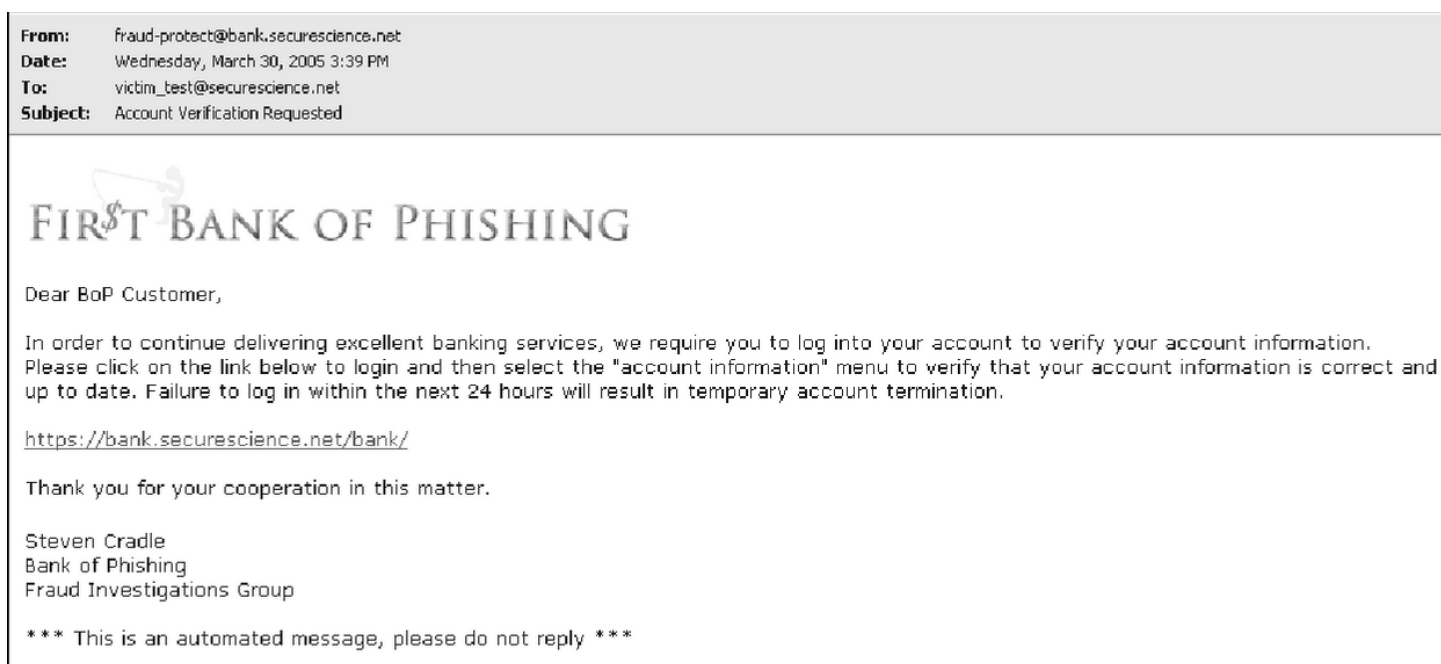
Sähköpostitse leviävät tietojenkalasteluviestit imitoivat usein virallisia viestejä, jotka ovat tekstilajiltaan lähellä kirjettä. Tietojenkalasteluviesteille ominaisia piirteitä on kuitenkin niin paljon, että kalasteluviestien voidaan ajatella olevan oma tekstilajinsa. Tässä luvussa kerron tyypillisimmistä piirteistä tietojenkalasteluviesteissä.

Vaikka kalasteluviestit voivat nykyään olla todella hyvin tehtyjä, tietokone- ja teknologia-asiantuntijoiden Michele Fincherin ja Christopher Hadnagy mukaan hyvänkin viestin oikeinkirjoitus

ja isojen alkukirjainten käyttö voi horjua. Tyypillisten tietojenkalasteluviestien tervehdys on suurpiirteinen. Viestin saajan sijaan tervehdyksessä lukee esimerkiksi *Arvoisa Asiakas*. Allekirjoitus voi olla alkutervehdyksen tavoin epämääräinen niin, ettei tarkan lähettäjän tietoja kerrota ollenkaan. (Fincher & Hadnagy 2015: 13, 23.)

Tietojenkalasteluviesteissä on usein linkkejä, jotka eivät kuulu väitetylle lähettäjälle. Viestin kaikki linkit voivat olla epäluotettavia tai viestit voivat sisältää esimerkiksi useita luotettavia linkkejä, joiden sekaan on piilotettu vain yksi huijaussivustolinkki. Edistyneemmät kalasteluviestit voivat näyttää tulevan ihan oikealta ihmiseltä. (Fincher & Hadnagy 2015: 13, 26.) Tietojenkalastelijat voivat väärentää sähköpostiosoitteen, josta viesti näyttää tulevan, ja huijaussivustoille vievät linkit voidaan piilottaa tekstin tai virallisen sivuston osoitteen alle. Kalasteluviestissä voi olla aitoja linkkejä vaikkapa oikean yhtiön turvallisuusohjeisiin. (Myers 2007: 16, 17, Silver Lake Publishing 2006: 189.) Kalastelijat saattavat lähettää viestejä myös aidoista palvelimista, joihin ovat murtautuneet. Uskottavuuden lisäämiseksi tietojenkalasteluviestit sisältävät usein aitoja tavaramerkkejä, logoja ja kuvia. (Fincher & Hadnagy 2015: 13, 82.)

Tietojenkäsittelytieteilijä Lance James koostaa tietojenkalasteluviestin (kuvio 1) itse. Hän aloittaa sen kohteliaalla tervehdyksellä ja huolella vastaanottajan tietoturvasta ja pankkitilin tiedoista. Seuraavassa lauseessa hän kertoo, miten vastaanottaja voi toimia varmistaakseen, että tilitiedot ovat oikeita ja ajan tasalla. Kolmas virke on sävyltään voimakas ja uhkaava, jotta viestin vastaanottaja ymmärtäisi asian vakavuuden ja painaisi annettua linkkiä. (James 2005: 54.)



Kuvio 1. Lance Jamesin luoma tietojenkalasteluviesti (James 2005: 59).



Viimeiseksi James lisää esimerkkiviestiin kiitoksen yhteistyöstä ja allekirjoituksen. (James 2005: 54.) Tietojenkalasteluviestit sisältävät usein nopeaan toimintaan kehottavaa kieltä (Silver Lake Publishing 2006: 177, Fincherin & Hadnagy 2015: 13). Niin myös Jamesin esimerkkiviesti (kuvio 1) sisältää uhkauksen siitä, että tili suljetaan väliaikaisesti, mikäli viestin vastaanottaja ei ole painanut viestissä annettua linkkiä 24 tunnin sisällä.

Scams & Swindles listaa tietojenkalastelussa tavallisesti käytettyjä keinoja, joilla pyritään vakuuttamaan sähköpostin vastaanottaja viestin lähettäjän aitoudesta. Viestien otsikoissa viitataan usein jollain tavalla oletettuun lähettäjään, mutta aidonnäköisen internetosoitteen *l*-kirjain voikin olla kapi-taali-*i* (esim. *paypal.com*). Mainitunlaisella leikittelyllä ja tahallisilla kirjoitusvirheillä tietojenkalasteluhyökkääjät hämäävät erilaisia roskapostisuodattimia. (Silver Lake Publishing 2006: 188.)

### 3.3 Vaikuttaminen ja vakuuttaminen tietojenkalasteluviesteissä

Ajantasainen virusturva auttaa suojautumaan haittaohjelmilta, mutta mitä tapahtuu, kun rikollisen tavoitteena ei olekaan levittää haittaohjelmia? Monet tietomurtotapaukset osoittavat, että inhimillistä vaikutusta ei voi jättää huomiotta, kun puhutaan verkkoturvallisuudesta (Ozkaya 2018). Jos konetta käyttävä ihminen lankeaa huijaukseen, niin palomureilla, salaushelmilla ja tunnistamisen tasoilla ei ole merkitystä (Hong 2012: 74). Tietojenkalastelijat käyttävät hyväkseen ihmisille ominaisia tapoja ja tunteita. Monet ensisijaisesti hyvät piirteet, kuten luottavaisuus ja sitoutumiskyky, mahdollistavat huijauksen onnistumisen. Luottamus on tarpeen normaalissa vuorovaikutuksessa, mutta sitä voidaan käyttää myös ihmistä vastaan. Sitoutuminen taas auttaa viemään asiat onnistuneesti loppuun asti. Tämä johtaa siihen, ettei huijauksen uhri välttämättä osaa jättäytyä tilanteesta, vaan haluaa seurata, mihin se vie. Hienovarainen ahneuskin on inhimillinen piirre, jota huijarit käyttävät monesti hyväkseen. (Ozkaya 2018.)

Tietojenkalasteluviestit sisältävät usein tarkat ohjeet, joiden mukaan viestin vastaanottajan tulisi toimia. Yleensä kalasteluviestien tavoitteena on saada vastaanottaja painamaan viestissä annettua linkkiä ja luovuttamaan henkilökohtaisia tietoja (ks. luku 2.2). Kalastelu epäonnistuu, mikäli kalastelun kohde alkaa epäillä viestin tarkoituksiperiä. Siksi kalastelijat eivät halua viestin vastaanottajan ajattelevan kriittisesti, vaan he yrittävät heikentää vastaanottajan arviointikykyä herättämällä tunteita. Usein vastaanottajaa painostetaan toimintaan herättämällä pelkoa ja huolta. Pelkoa voidaan herättää esimerkiksi väittämällä, että joku asiaton henkilö on päässyt vastaanottajan pankkipalveluihin käsiksi.

Viestin vastaanottaja voidaan saada toimimaan myös vetoamalla ahneuteen, yhteydenpidon toiveeseen, uteliaisuuteen tai myötätuntoon. (Fincher & Hadnagy 2105: 15, 21, 77.)

Tietojenkalastelijat yrittävät siis saada kalastelun kohteen toimimaan haluamallaan tavalla, ja siinä onnistuakseen kalastelijat pyrkivät heikentämään kohteen kriittistä ajattelukykyä. Kohteella on silti oltava jokin syy noudattaa ohjeita, joten tarvitaan motivaatiota ja perusteluja toiminnalle. Tietojenkalasteluviesteissä käytetään usein auktoriteettiasemaa hyväksi (Fincher & Hadnagy 2015: 15). Psykologian ja markkinoinnin professori Robert B. Cialdini kertoo kuudesta vaikuttamisen periaatteesta, jotka saavat ihmiset toimimaan, ja auktoriteetti on yksi niistä. Vaikka ihmiset odottavat yleensä hyviä perusteluja toimiakseen, auktoriteetin tottelemiseksi riittää pienikin peruste. Ihmisille on pääsääntöisesti opetettu, että kuuliaisuus tiettyjä auktoriteetteja kohtaan on oikein ja tottelemattomuus väärin. (Cialdini 2013: 200.) Arja Jokinen kirjoittaa samasta ilmiöstä – puhujakategorioihin liittyvästä arvostuksesta. Hänen mukaansa esimerkiksi professorin tai lääkärin puhujakategoriasta lausutulle puheelle annetaan herkemmin painoarvoa kuin niin sanotun maallikon puheelle. Toisaalta esitetyn argumentin vakuuttavuutta voidaan lisätä myös niin, että argumentin esittäjä etäännyttää itsensä väitteestä (Jokinen 2016: 345, 246).

Cialdinin esittämistä periaatteista toinen, joka liittyy vahvasti tietojenkalasteluviesteihin, on niukkuus. Se perustuu ajatukseen siitä, että mahdollisuudet vaikuttavat sitä arvokkaammilta, mitä huonommin ne ovat saatavilla. Ruoka houkuttelee enemmän, kun sen saatavuutta on rajoitettu. Aikarajojen asettaminen saa ihmiset tekemään nopeasti päätöksiä, jotka usein ovat erilaisia kuin ilman aikarajaa. Uhka vapauksien menettämisestä saa ihmiset haluamaan niitä entistä voimakkaammin. Vaikka aikarajoilla pyritään usein vaikuttamaan kuluttajien ostokäyttäytymiseen, pätee niukkuuden periaate myös muissa tilanteissa. (Cialdini 2013: 233–234, 237, 259.) Tietojenkalasteluviesteissä tätä periaatetta käytetään hyväksi esimerkiksi asettamalla toiminnalle aikaraja, jonka jälkeen palvelu lakautetaan. Aikarajoja asettamalla voidaan aiheuttaa ahdistuneisuutta ja huolestuneisuutta (Fincher & Hadnagy 2105: 15). Viestin vastaanottajalle tulee pakottava tarve toimia viestin ohjeiden mukaan ennen kuin aika loppuu.

Tietojenkalasteluhyökkäyksiltä voi välttyä muun muassa suhtautumalla epäilevästi sähköposteihin, joissa vaaditaan kiireellisesti henkilökohtaisia tietoja (Silver Lake Publishing 2006: 190). Jos epäilee viestin aitoutta, kannattaa miettiä, pyydetäänkö viestissä kohtuullisia ja järkeviä asioita. Herättääkö viesti pelkoa tai ahneutta tai painostaako se toimintaan? Jos viesti on odottamaton ja herättää tunteita, kannattaa ottaa aikaa ja esimerkiksi lukea hetki jotain muuta ennen kuin toimii. (Fincher ja Hadnagy 2015: 77.)

## 4 TUTKIMUSKYSYMYKSET, AINEISTO JA -MENETELMÄT

### 4.1 Tutkimuskysymykset

1. Millaisia normeista poikkeavia piirteitä sähköpostitse lähetettyjen tietojenkalasteluviestien kieli sisältää?
2. Millä keinoilla viestin vastaanottaja yritetään saada toimimaan tietojenkalastelijan toiveiden mukaisesti?
3. Mihin suomenkielinen lukija kiinnittää huomiota viestin aitoutta pohtiessaan?

### 4.2 Tutkimusaineisto

Pro gradu -tutkielmassani tarkastelen lähivuosina sähköpostitse lähetettyjä tietojenkalasteluviestejä. Analysoin viesteissä käytetyn kielen piirteitä suomen kielioppinormeihin verraten ja sitä, millä keinoilla viestin vastaanottajaan yritetään vaikuttaa. Loppuvuodesta 2018 olin yhteydessä eri pankkeihin ja Verohallintoon, ja sainkin S-Pankilta, Nordealta ja Verohallinnolta heille raportoituja tietojenkalasteluviestejä. Sain viestejä analysoitavakseni myös Liikenne- ja viestintävirasto Traficomin Kyberturvallisuuskeskuksesta, johon otetaan usein yhteyttä, kun epäillään tietoturvaongelmia. Näiden virallisten tahojen lisäksi sain huijausviesteiksi epäiltyjä sähköpostiviestejä yksityishenkilöiltä, joille oli lähetetty niitä monen eri yrityksen ja henkilön nimissä.

Virallisilta tahoilta saamistani viesteistä on poistettu kaikki henkilökohtaiset tiedot ennen kuin ne on lähetetty minun tarkasteltavakseni. Siten pankit, Verohallinto ja Kyberturvallisuuskeskus ovat taanneet asiakkaidensa anonymiteetin. Tietooni ei ole tullut tietojenkalastelun kohteeksi joutuneiden henkilöiden eikä yritysten nimiä tai muita tietoja, jotka olisivat voineet paljastaa huijauksen kohteeksi joutuneen henkilön tai firman. Yksityishenkilöiltä saaduista viesteistä olen itse poistanut tai peittänyt kaikki henkilökohtaiset tiedot, mikäli olen heidän lähettämiään viestejä esitellyt tutkielmani analyysiosiossa tai liitteissä.

Koska viestit ovat saapuneet luokseni useita eri väyliä pitkin ja monesti välikäsiä kautta, niiden muotoilukin poikkeaa hieman toisistaan. Osan viesteistä olen saanut kuvakaappauksina, osan sellaisenaan sähköpostitse jatkolähetettynä, osan pelkistettynä tekstitiedostona. Asettelu- ja lähetäjien moninaisuus estää tekemästä laajoja päätelmiä esimerkiksi logojen käytöstä, viestien otsikoista tai lähetysajankohdista. Olen kaikesta huolimatta voinut keskittyä tämän tutkielman kannalta tärkeimpään eli viestien kieleen. Yksittäisiä huomioita lähetystiedoista ja kuvista olen tehnyt siltä osin

kuin se on ollut mahdollista ja tarpeenmukaista. Tarkastelunkohteen rajaaminen tekstuaalisiin ominaisuuksiin on ollut mielekästä sekä analyysin selkeyden että kielellisen monipuolisuuden takia. Aidonnäköisten logojen ja kuvien käyttö viesteissä ei aina kerro viestin aitoudesta. Kuvia ja logoja on helppo sekä väärentää että hakea virallisilta sivuilta tietojenkalasteluviesteihin (ks. luku 3.2). Esimerkiksi Kyberturvallisuuskeskuksen tietoturva-asiantuntija Ville Kontinen kertoi iCloud-tiliä koskevan kalasteluviestin ohessa, että alkuperäinen sähköposti sisälsi kuvia, jotka oli haettu iCloud-palvelusta (sähköinen tiedonanto 12.9.2019).

Tutkielman pääasialliseksi aineistoksi muodostui 53 tietojenkalasteluviestin kokoelma, jonka avulla vastaan ensimmäiseen ja toiseen tutkimuskysymykseeni. Kaiken kaikkiaan sain yli 120 suomenkielistä tietojenkalasteluviestiä. Aineistoon päätyneiden viestien kriteereinä olivat kirjemäinen perusolemus – en analysoinut esimerkiksi sähköisiä lomakkeita tai vahvasti visuaalisuuteen nojaavia viestejä – ja niiden leviäminen sähköpostitse eikä esimerkiksi tekstiviestitse. Rajasin huijausviestit nimenomaan tietojenkalasteluviesteihin, sillä ne ovat yleisimpiä verkkohyökkäyksiä ja keskenään tarpeeksi yhteneväisiä analyysia varten. Viime vuosien aikana tietojenkalastelusta on tullut arkipäiväistä, ja useita kalastelukampanjoita on meneillään samaan aikaan (Poliisi c).

Rajasin aineistostani edellä mainittujen lomakkeiden ja muiden lisäksi ne viestit, jotka sisälsivät niin vähän tekstiä, että analyysi ei olisi ollut järkevää eikä oikeastaan mahdollistakaan. Niukkasanaista – ja usein keskenään samanlaisista viesteistä – suuri osa on Office 365 -palvelun viestejä, joissa huijauksen uhrilta toiselle liikkuu SharePointissa jaettu tiedosto. Kaapatusta sähköpostista lähetetyn viestin allekirjoituksena on usein työkaverin koko nimi oikeine yhteystietoineen. Pieni osa karsituista viesteistä poikkeaa taas visuaaliselta ilmeeltään ja sisällöltään niin räikeästi muista viesteistä, että niiden analysoiminen olisi vaatinut erilaista otetta kuin muu aineisto. Vielä lopuksi rajasin suuren osan viesteistä aineistoni ulkopuolelle sen takia, että minulla oli jo sama viesti aineistossani. Koska tietojenkalasteluviestejä lähetetään usein massoille, on luonnollista, että eri tahoilta saaduissa viesteissä on päällekkäisyyksiä. Mikäli viestissä oli jokin selkeä ero muuten samanlaiseen viestiin, otin sen aineistooni mukaan.

Uskon, että aineistoni kuvaa melko kattavasti suomenkielisiä, kirjemäisiä tietojenkalasteluviestejä juuri siksi, että sain paljon samanlaisia viestejä eri lähteistä. Sitä, kuinka monta erilaista viestiä tällä hetkellä todellisuudessa liikkuu, on mahdotonta tietää, koska vain pieni osa viesteistä raportoidaan eteenpäin esimerkiksi pankeille tai Kyberturvallisuuskeskukselle. Kyseessä on laadullinen aineisto, jolla ei ole selkeitä rajoja ja jota ei näin ollen voi käsitellä puhtaan kvantitatiivisia johtopäätöksiä vetäen. Suhteutankin aineistosta löytämieni piirteiden määriä yksinomaan aineistooni.

Lopullinen tietojenkalasteluviestiaineistoni koostuu 37 pankkien nimissä lähetetystä, kahdesta Verohallinnon nimissä lähetetystä, yhdeksästä Office 365 -palvelussa levinneestä, kahdesta kaupan nimissä lähetetystä ja kolmesta muusta tietojenkalasteluviestistä. Nuo kolme muuta viestiä sisältävät yhden todelliseksi liikemieheksi tekeytyneen lähettäjän lahjoitustarjouksen, Apple-tueksi tekeytyneen lähettäjän ilmoituksen tilin käyttämisestä Kiinassa ja yhden terveydenhuoltopalveluja tuottavan Mehiläisen nimissä lähetetyn viestin liitteineen. Painotan vielä, että mikään aineistoni tietojenkalasteluviesteissä mainituista yrityksistä, viranomaistahoista tai palveluista ei liity kalasteluviestien lähettäjiin eikä välttämättä saajiinkaan, sillä viestin saaja ei läheskään aina ole väitetyn lähettäjäfirman asiakas.

Taulukko 2. Aineiston muodostavien viestien määrä väitetyn lähettäjän mukaan.

<b>Viestin uskoteltu lähettäjä, aihe tai palvelu</b>	<b>Pankki</b>	<b>Vero- hallinto</b>	<b>Office 365</b>	<b>Kauppa</b>	<b>Muut</b>	<b>Yhteensä</b>
<b>Lukumäärä</b>	37	2	9	2	3	53

Tietojenkalasteluviestien lisäksi tarkastelen pintaraapaisuna sitä, mihin suomenkielinen lukija kiinnittää huomiota viestien aitoutta pohtiessaan. Lähetin vapaaehtoisille vastaajille viisi viestiä (liitteet 1–5), joista kolme on tietojenkalasteluviestejä, yksi on luotettava verkkopankkiviesti ja yksi on kaupan luotettava mielipidekysely. Vapaaehtoiset vastaajat eivät tienneet tietojenkalasteluviestien määrää, vaan saivat tehtäväkseen pohtia sitä, mitkä viesteistä ovat aitoja ja mitkä huijauksia. Pyysin vastaajia kirjoittamaan kommentteja siitä, millä perusteella he päättelivät viestin olevan aito tai huijaus. Sain kommentteja yhteensä 23 vastaajalta. Luvussa 7 analysoin viisi lähettämäni viestiä samaan tapaan kuin olen analysoinut tietojenkalasteluviestiaineistoani ja tarkastelen laadullisesti viesteistä kirjoitettuja kommentteja. Luku 7 vastaa siten kolmanteen tutkimuskysymykseeni.

### 4.3 Sisällönanalyysi tutkimusmenetelmänä ja tekstintutkimus

Forensisen kielentutkimuksen tutkimuskohteet ovat moninaiset, ja niiden analysointi vaatii aineiston ja tavoitteiden mukaan vaihtelevaa tekstintutkimusta. Forensisen kielentutkimuksen ympärille ei siten ole asetettavissa selkeärajaista teoreettista viitekehystä. Tähän tutkielmaan sisältyvä tekstintutkimus voidaan kuitenkin asettaa sisällönanalyysin viitekehykseen. Sisällönanalyysi voidaan nähdä sekä väljänä teoreettisena kehyksenä että yksittäisenä analyysimetodina (Tuomi & Sarajärvi 2018: 103). Useimmat laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmät perustuvat sisällönanalyysiin, mutta jos

sisällönanalyysi käsitetään väljäksi teoreettiseksi kehykseksi, se sisältää myös muita kuin laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmiä. Tässä tutkimuksessa hyödynnetään sisällönanalyysiä nimenomaan teoreettisena viitekehyksenä pääasiassa Jouni Tuomen ja Anneli Sarajärven teoksen (2018) mukaan.

Sisällönanalyysi on tekstianalyysia, jossa mitä tahansa kirjalliseen muotoon saatettua tekstiä voidaan analysoida systemaattisesti ja objektiivisesti. Analyysi seuraa tiettyä kaavaa. Ensin päätehtään, mikä analysoitavassa aineistossa kiinnostaa niin, että kiinnostuksenkohde on samassa linjassa tutkimuskysymysten (Tuomen & Sarajärven teoksessa *tutkimustehtävä* tai *tutkimusongelma*) kanssa. Sitten aineistosta erotellaan ja merkitään kyseiset kiinnostavat asiat ja jätetään muu tutkimuksen ulkopuolelle. Erotellut asiat kerätään yhteen, minkä jälkeen aineisto luokitellaan, teemoitellaan tai tyy-pitellään. Lopuksi kirjoitetaan yhteenveto. (Tuomi & Sarajärvi 2018: 104–105, 117.)

Tässä tutkielmassa olen pyrkinyt kiinnittämään huomiota kaikkeen, mikä poikkeaa suomen kielioppinormeista tai tuntuu intuitiivisesti erikoiselta, oudolta tai epäilyttävältä. Olen poiminut tietojenkalasteluviesteistä suomen kielioppinormien vastaisia piirteitä ja tarkastellut teoriaan pohjaten keinoja, joilla viestin vastaanottajaan yritetään vaikuttaa. Olen luokitellut löydöksiä, nimennyt ylä- ja alakategorioita aineistolähtöisesti sitä mukaa kuin olen lukenut viestejä ja tehnyt niistä huomioita. Löydöksiä olen verrannut muiden viestien vastaaviin löydöksiin ja keskittynyt niiden laadulliseen kuvaamiseen. Analyysissani käytän myös kvantitatiivista tutkimustapaa siinä määrin kuin lasken löydösten määriä ja suhdetta muuhun aineistoon. Vaikka olen luokitellut kaikkien 53 viestin löydökset yhteisten yläkategorioiden alle, olen tarkastellut viestejä myös erikseen väitetyn lähettäjän ja aiheen mukaan. Seuraavassa luvussa kerron havainnoistani viestien kielestä.

## 5 NORMEISTA POIKKEAVA KIELI TIETOJENKALASTELUVIESTEISSÄ

### 5.1 Yleistä viestien kielen analysoimisesta

Tutkielmani alkumetreillä olin aikeissa verrata pankkien nimissä lähetettyjen tietojenkalasteluviestien kieltä pankkien todelliseen asiakasviestintään. Ongelmaksi muodostui se, että siinä missä tietojenkalastelua toteutetaan yleensä sähköpostitse, pankit viestivät lähinnä verkkopankin kautta. Jopa verkkopankkiin lähetetyt viestit ovat – sekä tekstilajiltaan että aiheiltaan – niin erilaisia kalasteluviesteihin verrattuna, ettei suunnittelemaani vertailututkimusta ollut järkevä toteuttaa. Niinpä päätin keskittyä siihen, mikä saa kalasteluviestin ylipäättään erottumaan virallisesta viestinnästä – yleiskielisestä tekstistä.

Jaoin suomen kielioppinormeista ja tyypillisestä kielenkäytöstä poikkeavat löydökset viiteen yläkategoriaan. Nimesin yläkategoriat seuraavasti: 5.2 kielioppinormeista poikkeaminen, 5.3 huomioita lauserakenteista ja puhuttelusta, 5.4 omituiset ja virheelliset sananvalinnat, 5.5 tyylinvaihto ja asiaankuulumaton sisältö sekä 5.6 sisällölliset ristiriidat ja muut huomiot. Lopuksi teen yhteenvedon viiden yläkategorian sisällöstä ja siirryn tarkastelemaan vastaanottajaan vaikuttamisen keinoja (luku 6). Leipätekstiin sisällyttämäni lyhyet esimerkkilainat ja muut kielenaineokset olen merkannut kursivilla, mutta pidemmät sitaattit olen pääosin sisentänyt omiksi osioikseen. Joistakin esimerkeistä olen lihavoinut senhetkisen tarkastelun kohteen. Esimerkeissä en ole säilyttänyt alkuperäisiä rivinvaihtoja tai kappalejakoja, mikäli se ei ole ollut olennaista tarkasteltavan asian kannalta.

Olen luokitellut kaikki löydökset yhteisten yläkategorioiden alle, mutta tarkastelen viestejä myös erikseen väitetyt lähettäjän, aiheen ja viestipalvelun mukaan. Löydösten määrä aineistossani ei sinällään kerro niiden suhteellisesta osuudesta kaikissa tietojenkalasteluviesteissä. Suomenkielisten huijausviestien kokonaismäärästä maailmalla ei ole tietoa eikä siitä, missä määrin juuri tähän tutkielmaan päätyneet viestit niitä tarkkaan ottaen edustavat. Siitä huolimatta uskon aineistoni olevan hyvin kattava (ks. luku 4.2). Sain useista eri lähteistä melko samanlaisia ja jopa keskenään identtisiä tietojenkalasteluviestejä. Monet viestit on selvästi tehty vanhojen viestien pohjalta – vain esimerkiksi lähettäjäpankin nimi on vaihdettu, päivityksen aikaraja muutettu tai jokin kappale otettu pois. Siitä, kuinka paljon eri variaatioita kulkee sähköposteissa, ei ole tietoa. Aineistoni viestien tyylisiä mutta keskenään täysin erilaisia viestejä ei kuitenkaan oletettavasti ole merkittävän paljon enempää. Kaikki aineistoni viestit poikkeavat toisistaan jollakin tavalla.

Olen jättänyt linkkien osoitteiden tarkastelun pääasiassa tutkimukseni ulkopuolelle, sillä niiden tulkitseminen ja tarkempi tutkiminen vaatisi vahvaa kielentutkimuksen ulkopuolista osaamista. Olen kuitenkin pintapuolisesti tarkastanut aineistoni viesteissä olevien linkkien osoitteet, joista useat on peitetty ohjeen tai toisen verkko-osoitteen alle. Olen tarkastanut linkit esimerkiksi siirtämällä tietokoneen hiiren oletetun linkin kohdalle, jolloin sen todellinen osoite on ilmestynyt näkyville. Tätä keinoa käytän myös, jos epäilen henkilökohtaiseen sähköpostiini tulleen viestin aitoutta. Kannattaa tosin huomioda, että joskus luotettavienkin viestien linkit voivat olla epämääräisen näköisiä ja toisaalta vaaralliset linkit todella aidon näköisiä.

Kalasteluviestejä lukiessani huomasin nopeasti, että niiden kielellinen laatu vaihtelee suuresti. Osa viesteistä on todella sekavaa ja kieliopin vastaista – mahdollisesti huonolla käännöskoneella tuotettua – kieltä, kun taas osa viesteistä sisältää todella hyvää suomea. Loin kielioppinormeista poikkeamisen yläkategorialle useita alaluokkia sitä mukaa kuin tarvetta nousi aineiston pohjalta esiin. Alaluokiksi muodostuivat seuraavat: nominien taivuttaminen, verbien taivuttaminen, yhdyssanavirheet ja oletetut kirjoitusvirheet sekä isot ja pienet kirjaimet sekä välimerkit. Joidenkin löydösten kohdalla rajanveto sekä alaluokkien että yläkategorioiden välillä ei ollut yksiselitteistä, mutta olen maininnut siitä tarpeen mukaan leipätekstissä.

### 5.1.1 Nominien taivuttaminen

Astevaihtelu on yksi suomen kielen ominaispiirre. Se tarkoittaa äännevaihtelua sanavartalossa taivutusmuodon mukaan. Astevaihtelu koskee *k-*, *p-* ja *t-*klusiileja, ja välillä siitä puhutaankin *kpt*-astevaihteluna. Astevaihtelusanoina on kaksi astetta: vahva aste ja heikko aste. Yleensä vahva aste esiintyy silloin, kun seuraava tavu on avonainen (*kuk-ka*) ja heikko aste vastaavasti silloin, kun seuraava tavu on umpinainen (*ku-kan*). Pituuden (*kk* : *k*, *pp* : *p*, *tt* : *t*) lisäksi voi vaihdella klusiilin laatu (*koti* : *kodin*, *kenkä* : *kengän*) ja yksinäisklusiili *k*:n mukanaolo (*näky* : *näyn*). (VISK 2004 § 41.)

Aineistossani on useita astevaihteluun liittyviä virheitä. Pankkien nimissä lähetetyissä viesteissä puhuttelu sanalla *asiakaamme* (vrt. perusmuoto *asiakas*) on melko yleistä. Myös muut astevaihteluvirheet liittyvät *k*:n astevaihteluun. Muodoissa *S-Pankkin* ja *Verkkopankkin* kirjoittaja (tai kone) on saattanut käyttää pankin nimen (esim. *S-Pankki*) mallia. Edellä esitetyt esimerkit voisi lukea genetiivinkin käytön ongelmiksi, sillä nimenomaan genetiivin kanssa heikkoa astetta ei aina käytetä aina, kuten yllä mainittu *Verkkopankkin* osoittaa. Toisinaan tuo sijamuoto on jätetty kokonaan pois. Nominin, joita ei ole taivutettu genetiiviin, ovat usein *pankki*-loppuisia: *S-Pankki Asiakas*, *S-Pankki päivityksissä*, *Verkkopankki Päivitys*. Välillä taas genetiiviä käytetään turhankin innokkaasti väärässä kohdassa: *PSD2-direktiivin astui voimaan*, *Uusi Eurooppalaisen PSD2-pankkidirektiivi*.



Genetiivin lisäksi aineistossani toisinaan virheellisesti käytetty sijamuoto on partitiivi. Se puuttuu joistakin sanoista (*lisätäksesi postilaatikkokiintiösi*), ja joissain tapauksissa sitä käytetään täysin turhaan (*uusi ja turvallisempaa tunnuslukulaite*). Kahdessa Office 365 -palvelun viestissä on käytetty totaaliobjektia partitiiviobjektin sijaan, kuten esimerkistä (1) on nähtävissä. Luontevampaa olisi käyttää monikon partitiivia (*löysivät epäsäännöllisiä kirjautumisyhtymisiä*) tai tarkkaa lukumäärää yksikön partitiivin kanssa (*kaksi epäsäännöllistä kirjautumisyhtymistä*).

- (1) Viimeisimmät IP Security -ratkaisut löysivät epäsäännölliset kirjautumissytykset sähköpostitilillesi

Persoonan ilmaiseminen aineistoni nomineissa horjuu. Nomiiniin liitettävän possessiivisuffiksin väärä käyttö vaihtelee sen puuttumisesta (*teidän vastuulla*) sen virheelliseen käyttämiseen teitittelyn ja sinuttelun välillä. Puhuteltavan persoona muuttuu kolmessa viestissä kesken virkkeen esimerkin (2) mukaisesti. Esimerkissä (3) personoidaan virheellisesti sähköpostit eikä niiden lähettäjiä. Virke (4) on viestistä, jonka lähettäjä on tekeytynyt olemassa olevaksi hyväntekijäksi. Viesti alkaa sanoilla *Olen Azim Hashim Premji*, mutta lopussa kehoitetaan ottamaan yhteyttä *häneen*.

- (2) Asiakkaana **teidän** vastuulla on varmistaa, että käyttämäsi verkkopalvelut ovat vaatimusten mukaisesti päivitetty.  
 (3) Olemme huomanneet liian monta phishing-sähköpostia, jotka pyytävät henkilökohtaisia tietojasi viime aikoina. Älä noudata **heidän** pyyntöään  
 (4) Ota yhteyttä **häneen** sähköpostitse saadaksesi lisätietoja:

Nominien taivuttaminen luvussa haparoi kahdessa pankkien nimissä lähetetyssä viestissä: *paperipohjaiselle tunnuslukulistoille, muutamiin kysymykseen*. Monikkotaivutuksesta nousee esiin toinenkin mielenkiintoinen huomio: *palvelu*-sanan monikkopääte vaihtelee viestien sisällä. Muutamassa viestissä monikon genetiivi on taivutettu *verkkopalvelujen* ja monikon partitiivi muotoon *pankkipalveluita*. Yleensä monikon genetiivin päätteeksi valitaan *-iden* ja monikon partitiivin päätteeksi *-itä*, kun sanavartalon toiseksi viimeinen tavu on lyhyt (Karlsson 1983: 284, 287). Palvelu-sanan yhteydessä olisi siis yhdenmukaista käyttää muotoja *palveluiden* ja *palveluita*.

### 5.1.2 Verbien taivuttaminen

Suomen kielessä on nesessiivirakenteita, jotka voidaan jakaa kolmeen päätyyppiin (ks. luku 3.1). Rakenteen ytimenä voi olla nesessiiviverbi (*jonkun täytyy/pitää/tulee tehdä jotakin*), pakkoa ilmaiseva verbiliitto (*jonkun on tehtävä jotakin*) tai olla-verbin ja nominin liitto (*jonkun on pakko tehdä jotakin*) (Hakanen 1993: 178–182). Aineistoni yleisin verbien taivuttamiseen liittyvä virhe koskee verbien rinnastamista ja nimenomaan nesessiivirakenteiden käyttöä. Kaksi viidesosaa pankkien nimissä lähetetyistä viesteistä sisältää virkkeen, jossa passiivin 1. partisiiopin sisältävään verbiliittoon rinnastetaan toisen verbin 1. infinitiivi. Esimerkit (5) ja (6) näyttävätkin olevan jonkinlaisia yrityksiä yhdistää

pakkoa ilmaiseva verbiliitto (*on hyväksyttävä*) ja nesessiiviverbillinen ilmaus ilman nesessiiviverbiä (esim. *täytyy päivittää*).

(5) ja (6).

- (5) Verkkopankissa tietoturvapäivitysten vuoksi verkkopalvelujen käyttäjien **on hyväksyttävä** päivitys ja **päivittää** yhteystiedot ajantasalle.
- (6) tästä johtuen verkkopalveluiden käyttäjien **on tehtävä** järjestelmäpäivitys ja **päivittää** yhteystiedot ajantasalle.

Edellisessä alaluvussa 5.1.1 kerroin persoonan ilmaisemisen ongelmista nomineissa, mutta persoonan valinta horjuu myös verbeissä. Teitittely ja sinuttelu vaihtuvat kuudessa viestissä yhden virkkeen sisällä esimerkkien (7) ja (8) mukaisesti. Persoonaa vaihtelee kahdessa viestissä myös muulla tavalla. Esimerkki (9) havainnollistaa tätä ilmiötä.

- (7) **Päivitä** tietosi ja **tehkää** järjestelmäpäivitys tästä
- (8) Haluan myös, että **olette** osa Charity Foundation -rahastoa heti, kun **olet** saanut tämän rahan, jotta voimme yhdistää voimamme apua tarvitseville.
- (9) Mikäli **tilinomistaja ei suostu** uusimaan tiliään viikon kuluessa tämän varoituksen saamisesta, **he menettävät** sen lopullisesti.

### 5.1.3 Yhdyssanavirheet ja oletetut kirjoitusvirheet

Yhdyssanavirheistä yleisin on virheellisesti yhteen kirjoitettu *ajantasalle*, jota esiintyy 15:ssä pankkien nimissä lähetetyssä viestissä. Yhdyssanojen turhan innokkaasta luomisesta on esimerkkinä myös *POPPankki* (oik. *POP Pankki*). Sanojen kirjoittamisesta erikseen olkoon esimerkkinä *Turvallisuus Päivitys*. Yhdysviivan käyttö haparoi monin tavoin. Toisinaan sitä käytetään turhaan, kuten sanassa *tunnusluku-laitteen* tai esimerkissä *Palvelun ja -sivuston käyttö*, jossa yhdysviiva vaatisi jonkin etuliitteen ennen *Palvelun*-sanaa. Toisinaan taas yhdysviiva on jätetty virheellisesti pois, kuten ilmauksessa *Nordea tilisi*.

Väitettyjen lähettäjien nimissä, viestien aiheissa sekä allekirjoittaneiden osastojen nimissä on paljon yhdyssanavirheitä ja erikoisia sananvalintoja (ks. luku 5.4), joista päätellen kalastelijoiden on ilmeisen vaikea tekaista pankkien ja muiden tahojen nimiä. Yhdyssananormien puolesta olisi parempi kirjoittaa yhteen esimerkiksi *Pankki- turvallisuusosastomme* ja *Verkko-turvallisuusosasto* ilman yhdysviivaa ja ylimääräisiä välejä.

On haastavaa tietää, mikä on tahaton kirjoitusvirhe, joka voisi sattua kenelle vain kielenkäyttäjälle, ja mikä johtuu kielen puutteellisesta hallinnasta. Kun on kyse huijausviesteistä, on otettava huomioon myös tahalliset kirjoitusvirheet (ks. luku 3.2), joiden avulla pyritään hämäämään roskapostisuodattimia ja suojamuureja. Muutamassa pankkien nimissä lähetetyssä viestissä esiintyy aksentillinen *Päivityksen*-sana. Koska muita vierasperäisiä kirjaimia ei nimenomaisissa viesteissä käytetä, kyseessä voisi olla virustorjuntaa varten kirjoitettu erikoisuus. *Päivityksen*-sanan sisältävissä

viesteissä kuitenkin puhutaan päivityksestä myös aksentittomalla i-kirjaimella, joten luokittelen tämän tahattomaksi kirjoitusvirheeksi. Kenties siitä voisi vetää varovaisia johtopäätöksiä lähettäjän äidinkielestä.

Seuraavat kirjoitusvirheet voisivat olla myös suomenkielisen kirjoittajan tekstissä, vaikka ne saattavatkin johtua kielitaidon puutteesta: *muikaisesti, tuvalliseksi, Erkkopankissa, vahvitukset, järjestelmäpäiviksen, kirjautumissytykset*. Näppäilyvirheiksi tulkitsen erinäiset puuttuvat ja ylimääräiset välilyönnit, vaikka nekin voivat olla merkki puutteellisista viestintätaidoista. Erikoista on ääkkösten puuttuminen vain pankin nimestä. Säästöpankin nimissä lähetetyissä viesteissä ovat ääkköset pääsääntöisesti kohdillaan, mutta osassa viesteistä Säästöpankin nimestä puuttuu järjestelmällisesti ä:n ja ö:n pisteet.

Pienessä osassa aineistoni tietojenkalasteluviestejä on hyvin sekavaa tekstiä. Niiden sisältämiä poikkeamia kielioppinormeista ei ole järkevää eritellä, saati laskea muiden löydösten joukkoon, koska niissä olisi liikaa tulkinnanvaraisia elementtejä. Tämän tutkielman kannalta ei ole järkevää pohtia sitä, onko täysin norminvastaisessa sekamelskassa vaikkapa nominin taivutuksen virhe, pilkkuvirhe vai sanajärjestyksen ongelma. Sekava kieli ja mahdollisten käännöskoneiden vaikutus siihen voisi olla oma kiehtova analyysinkohteensa toisessa tutkielmassa. On silti mielenkiintoista, että osa viesteistä koostuu sekä jokseenkin heikosta – vaikka melko ymmärrettävästä – kielestä että hyvällä suomella kirjoitetuista osioista, kuten esimerkissä (10).

(10)Huomaa, että verkkopankin on päättymässä. Tämän palvelun jatkuvan keskeytyksettä napsauttamalla alla olevaa kuvaketta manuaalisesti päivittää tilisi. Suoritettuanne tilinne päivitystä varten annetut ohjeet, **asiointitilinne sähköinen käyttöönnotto palautuu automaattisesti eikä teidän tarvitse tehdä muita lisätoimenpiteitä.**

Kieli muuttuu hyväksi suomeksi toisen virkkeen keskellä. Vaikka *suoritettuanne tilinne päivitystä varten annetut ohjeet* on kieliopillisesti pätevä, on se semanttisesti hyvin erikoinen ilmaus. Jatkan aiheesta luvussa 5.5.

#### 5.1.4 Isot ja pienet kirjaimet sekä välimerkit

Sähköpostin aloitus- ja lopetustavat määräytyvät pitkälti kirjeen kirjoittamisen normien mukaan. Kotimaisten kielten keskuksen ohjepankissa on tarkkoja ohjeita kirjeen aloitukseen ja lopetukseen liittyen. Aloitus voi päättyä huutomerkkiin, pilkkuun tai ei mihinkään välimerkkiin. Mikäli aloituksessa ei käytetä välimerkkiä tai se päättyy huutomerkkiin, aloitetaan seuraava osio isolla alkukirjaimella. Jos aloitus päättyy pilkkuun, seuraava lause aloitetaan pienellä alkukirjaimella. Kirjeen lopetukseen pätevät samankaltaiset ohjeet. Lopputervehdys kirjoitetaan yleensä isolla alkukirjaimella, eikä sen perään tule välimerkkejä. Poikkeuksena ovat mahdollisesti lyhennetyn tervehdyksen piste ja

vapaaehtoinen huutomerkki toivotuksen perässä. Yleensä tervehdyksen jälkeen merkitään lähettäjän nimi ja sen perään omalle rivilleen titteli pienellä alkukirjaimella. Mikäli titteli kirjoitetaan ennen nimeä, aloitetaan se yleensä isolla kirjaimella. (Kielitoimiston ohjepankki a ja b.) Ehdottomasti yleisin isoihin ja pieniin kirjaimiin liittyvä virhe aineistoni viesteissä on virkkeen aloittaminen isolla alkukirjaimella tervehdyksen ja pilkun jälkeen. Näin aloitetaan virke 35 viestissä 53:sta. Vaikka Fincherin ja Hadnagyn (2015: 23) mukaan hyvänkin tietojenkalasteluviestin oikeinkirjoitus ja isojen alkukirjainten käyttö voi horjua, ei niiden käyttöön liittyviä virheitä ole aineistossani kovinkaan paljon.

Aineistoni välimerkkivirheistä yleisin on pisteen puuttuminen virkkeen perästä. On yllättävää, että uusi virke alkaa silti monesti isolla kirjaimella, kuten esimerkissä (11). Pistettä käytetään joissakin viesteissä turhaan muun muassa lopputervehdyksen jälkeen, kuten esimerkeissä (12) ja (13).

(11) Ilman tietojen päivitystä pankkipalveluita voidaan joutua rajoittamaan Rajoitukset koskevat maksukortteja ja verkkopankkia tai muuta tilin käyttöä.

(12) Terveisin Asiakaspalvelu Nordea.

(13) Kiitos Tiliryhmä.

Viidessä viestissä käytetään pilkkua pisteen sijaan kahden virkkeen erottajana, ja muutamasta viestistä puuttuu sivulausetta erottava pilkku. Välimerkkeihin liittyy muitakin suomen virkakielen konventioita rikkovia löydöksiä. Office 365 -palvelun viesteissä esiintyy innokasta huutomerkkien käyttöä (*Varoitus!!!*), ja kahdessa kaupan arvonnaksi naamioidussa viestissä ilmoitetaan palkinnoksi 1,000€. Suomen normien mukaan tuhannet erotetaan kuitenkin välilyönnillä pilkun sijaan (Kielitoimiston ohjepankki c).

## 5.2 Huomioita lauserakenteista ja puhuttelusta

Erittelin viesteistä erilaisia lauserakenteeseen liittyviä erityispiirteitä. Pieni osa tietojenkalasteluviestien kielestä on sekavaa, huonolla käännöskoneella tuotetun oloista kieltä, jonka ongelmakohtia ei ole tarkoituksenmukaista eritellä tässä tutkielmassa. Keskitynkin tarkastelemaan lievempiä kömpelyyksiä ja hienovaraisia lauserakenteisiin liittyviä piirteitä.

Aineistoni viesteissä on hyvin paljon yhtäläisyyksiä keskenään. Sitä kootessani selasin monta keskenään identtistä viestiä, viestejä, joissa on sana tai kaksi eri lailla sekä toisistaan selkeämmin eroavia viestejä, joissa kuitenkin on yhteisiä kappaleita, virkkeitä tai virkkeiden osia. Osa viestien sisällöstä on löydettävissä aitojen pankkien tai muiden tahojen verkkosivuilta. Näin ollen oletan, että tietojenkalasteluviestien lähettäjät koostavat viestinsä ainakin osittain vanhoja viestejä käyttäen.

Samojen elementtien kierrättäminen näkyy hyvin selvästi esimerkeissä (14–19), jotka on poimittu eri viesteistä.

- (14) tästä johtuen verkkopalveluiden käyttäjien **on tehtävä** järjestelmäpäivitys ja **päivittää** yhteystiedot **ajantasalle**.
- (15) Verkkopankissa tietoturvapäivitysten vuoksi verkkopalvelujen käyttäjien **on hyväksyttävä** päivitys ja **päivittää** yhteystiedot **ajantasalle**.
- (16) Verkkopankissa tietoturvapäivitysten vuoksi verkkopalvelujen käyttäjien **on hyväksyttävä** tietoturva-päivitys ja **päivittää** yhteystiedot **ajantasalle**.
- (17) S-Pankin päivityksissä järjestelmäpäivitysten vuoksi verkkopalvelujen käyttäjien **on hyväksyttävä** järjestelmäpäivitys ja **päivittää** tiedot **ajantasalle**.
- (18) S-Pankki päivityksissä järjestelmäpäivitysten vuoksi verkkopalvelujen käyttäjien **on hyväksyttävä** järjestelmäpäivitys ja **päivittää** tiedot **ajantasalle**.
- (19) Verkkopankissa järjestelmäpäivitysten vuoksi verkkopalvelujen käyttäjien **on hyväksyttävä** järjestel-mäpäivitys ja **päivittää** yhteystiedot **ajantasalle**.

Esimerkkivirkkeissä (14–19) on useita yhtäläisyyksiä. Kaikkia yhdistää virheellisesti yhteen kirjoitettu *ajantasalle*. Virkkeissä rinnastetaan nesessiivirakenne ja verbin 1. infinitiivi (*on tehtävä* tai *on hyväksyttävä* ja *päivittää*). Kokonaisuudessaan virkkeet ovat keskenään hyvin samanlaisia: jonkin asian *vuoksi käyttäjien on hyväksyttävä päivitys*. Sananvalinnat hieman vaihtelevat, mutta rakenne pysyy samana. Samat lauserakenteisiin liittyvät ongelmat siis toistuvat eri viesteissä, ja toisaalta viestien yhdistäminen voi niitä myös aiheuttaa.

Tietojenkalasteluviestit sisältävät jonkin verran vaikealukuisia virkeitä, joiden monimutkaisuus johtuu normienvastaisuuksista tai esimerkiksi raskaasta sanajärjestyksestä ja määritteiden kasaamisesta. Edellä esitettyjen esimerkkien (14–19) tapauksessa kyse voi olla virheellisesti taivutetusta nominista (*Verkkopankissa* : *Verkkopankin*) tai sanajärjestykseen ja virkerakenteeseen liittyvästä kömpelyydestä. Esimerkin (15) aloittava *Verkkopankissa* voisi olla ympäristö, jossa tietoturvapäivitys tehdään. Siinä tapauksessa nominin taivutusmuodon muuttaminen olisi toimiva ratkaisu. Tätä ajatusta tukee yksi pankkien nimissä lähetetty tietojenkalasteluviesti, jonka ensimmäisen virkkeen (20) muotoilu poikkeaa tältä osin edellä esitetyistä.

- (20) Verkkopankin järjestelmäpäiviksen vuoksi verkkopalvelujen käyttäjien on hyväksyttävä järjestelmäpäivitys kirjautumalla verkkopankkiin alla olevasta linkistä.

Jos tarkastellaan virkeitä (14–19) sanajärjestyksen ja virkerakenteen kannalta, esimerkin (15) sana *Verkkopankissa* voitaisiin siirtää myöhemmäksi niin, että *Verkkopankissa* tarkoittaisikin ympäristöä, jossa käyttäjän on hyväksyttävä päivitys. Sanajärjestystä ja normienvastaisuuksia korjaamalla saataisiin esimerkiksi seuraava virke: *Tietoturvapäivityksen vuoksi verkkopalvelujen käyttäjien on hyväksyttävä päivitys ja päivitettävä yhteystiedot ajan tasalle verkkopankissa*. Kaiken kaikkiaan virke sisältää joutavia sanoja. Pitääkö päivitys tosiaan hyväksyä erikseen vai riittäisikö pelkkä yhteystietojen päivitys? Virkkeen (15) voisi selkiyttää tiivistämällä ja muuttamalla sanajärjestystä seuraavasti: *Verkkopalvelujen käyttäjien on päivitettävä yhteystiedot tietoturvapäivityksen vuoksi*.

Office 365 -palvelussa levinneessä sähköpostissa on monimutkainen virke (21), joka sisältää paljon 1. infinitiivin translatiivia ja liian vähän pilkkuja. Virkkeen sisällöstä saisi huomattavasti

selkeämmän, jos sen jakaisi useammaksi virkkeeksi. Syysuhteita ilmaisevien pikkusanojen (esim. *vaikka, koska, jotta*) käyttö auttaa lukijaa hahmottamaan vierastakin maailmaa käsitteleviä tekstejä (Tiililä 2015, ks. luku 3.1). Esimerkeissä (14–19) ja (21) voisi käyttää *koska*- ja *jotta*-sanoja. *vuoksi*-sanan voisi korvata *koska*-sivulauseella ja translatiivit korvata *jotta*-sivulauseella. Lopulta paras ratkaisu virkkeiden selkiyttämiseen olisi tiivistäminen ja juuri tiedon looginen annostelu virkkeitä erottelemalla. Esimerkin (21) voisi ilmaista selkeämmin vaikkapa seuraavasti: *Tekninen valvontamme sulkee kaikki vahvistamattomat tilit. Estääksesi tilisi sulkemisen klikkaa ”vastaa”-painiketta ja syötä alla olevat puuttuvat tiedot.*

(21) Tekninen valvontamme sulkee kaikki vahvistamattomat tilit, joten **estääksesi** tilisi sulkemisen sinun täytyy klikata 'vastaa'-painiketta **vastataksesi** tähän viestiin sekä syöttää alla olevat puuttuvat tiedot **uudistaaksesi** tilisi.'

Toisessa Office 365 -palvelun sähköpostiviestissä on ketjutettu lauseita virkkeeksi (22), jossa on turhaa toistoa ja sisällöllinen ristiriita. Ensinnäkin esimerkin ensimmäinen virke olisi selkeämpi, jos se jaettaisiin kahdeksi virkkeeksi. Virkkeen edetessä on vaikea saada selvää siitä, viittaako *jos sitä ei päivitetä* siihen, että tili vanhenee vai että uusitusta päivityksestä ilmoitetaan, kun se on ajan-kohtaista. Jos esimerkin ensimmäinen virke jaettaisiin kahdeksi virkkeeksi, alkaisiko uusi virke *jos sitä ei päivitetä* -kohdasta vai *ilmoitamme sinulle*? Toiseksi on melko turhaa kirjoittaa siitä, miksi kirjoitetaan. Lopuksi viimeinen *päivitä palveluihimme* -ilmaisu on tarpeeton. Ehkä sillä on pyritty imitoimaan virkakielelle tyypillistä rinnastamista – saman asian sanomista kahteen kertaan vakuuttavuuden vuoksi (ks. luku 3.1). Osion sisällöllisestä ristiriidasta kerron alaluvussa 5.6.

(22) Tämä viesti lähetetään sinulle ilmoittamaan, että Microsoft-tilisi vanhenee pian, jos sitä ei päivitetä, ilmoitamme sinulle, koska tietokannassamme on uusittu päivitys. Jos haluat jatkaa tämän tilin käyttöä, napsauta Päivitä ja päivitä palveluihimme.

Kolmas esimerkki Office 365 -palvelun viesteistä sisältää kaiken kaikkiaan erikoisen virkkeen (23), jossa on sanajärjestyksenkin kannalta mielenkiintoista tarkasteltavaa. Virkkeen lopettava *viime aikoina* olisi luontevampi ensimmäisessä lauseessa. Tällöin se viittaisi viime aikoina huomattuihin phishing-viesteihin.

(23) Olemme huomanneet liian monta phishing-sähköpostia, jotka pyytävät henkilökohtaisia tietojasi **viime aikoina**.

Pankkien nimissä lähetetyistä viesteistä 13:ssa oli tietty virke (24), jossa nominien rinnastus ontuu. Virkkeessä käytetään rinnastuskonjunktioita *ja* ja *tai*, joista *ja* ilmaisee lisäystä ja *tai* vaihtoehtoa. On kuitenkin oletettavaa, että virkkeessä rinnastettavat rajoitukset koskevat kaikkia esiteltyjä kohteita eikä vain kahta ensimmäistä **tai** viimeistä. Virkkeen (24) voisi typistää niin, että *rajoitukset koskevat kaikkea tilin käyttöä*. Rinnastamisella on ehkä tässäkin haluttu lisätä tekstin vakuuttavuutta. Hiidenmaan mukaan institutionaalisissa teksteissä käytetään runsaasti rinnastuksia muun muassa

täsmällisyyden takia. Havainnollistus siitä, kuinka uimahallia ei rakenneta ”vain uimareille vaan virkistys-, kunto- ja kilpauimareille”, muistuttaa hyvin paljon esimerkkiä (24). (Hiidenmaa 2000: 52, ks. luku 3.1.) Virke olisikin toimiva, jos rinnastuskonjunktiona käytettäisiin vain *ja*-sanaa.

(24) Rajoitukset koskevat maksukortteja ja verkkopankkia **tai** muuta tilin käyttöä.

Aineistoni viesteissä pääsääntöisesti sinutellaan asiakasta etenkin, kun häntä kehoitetaan painamaan linkkiä. Viesteissä puhutaan usein aluksi asiakkaasta tai käyttäjästä, jonka täytyy tehdä jotain, mutta kun viestissä puhutellaan suoraan, siinä lähes aina sinutellaan teittittelyn sijaan, kuten esimerkiksi (25). Teittittelyä on hyvin vähän, ja sen käyttö horjuu (ks. luku 5.1.2). Yhdessä Office 365 -palveluun lähetetyssä sähköpostissa sinutellaan ja käsketään suorasukaisesti, mikä tekee viestin sävystä poikkeuksellisen tuttavallisen, kuten esimerkistä (26) ilmenee.

(25) Verkkopankissa järjestelmäpäivitysten vuoksi verkkopalvelujen käyttäjien on hyväksyttävä järjestelmäpäivitys ja päivittää yhteystiedot ajantasalle. Päivitä yhteystietosi ja tee järjestelmäpäivitys tästä

(26) Olemme huomanneet liian monta phishing-sähköpostia, jotka pyytävät henkilökohtaisia tietojasi viime aikoina. **Älä noudata heidän pyyntöään.**

### 5.3 Omituiset ja virheelliset sananvalinnat

Kun luin aineistoni viestejä, huomioni kiinnittyi usein erikoisiin sananvalintoihin. Osa niistä on merkitykseltään virheellisiä, osa selkeästi englannin kielestä käännettyjä ja osa vain hämmentäviä virkakielen ja asiakasviestinnän kontekstissa. Erikoiselta tuntuvien sananvalintojen ymmärtäminen vaatii perehtymistä. Esimerkiksi kahdessa pankin nimissä lähetetyssä viestissä esiintynyt sananvalinta (27) tuntui kummalliselta. Tulkitsin sen anglismiksi, jota ei tällaisessa tapauksessa käytettäisi suomenkielisessä asiatekstissä. Kuitenkin esimerkiksi Microsoftin ohjeiden mukaan **kriittinen** päivitys on täysin normaali nimitys tärkeälle päivitykselle (Microsoft-tuki 2019).

(27) Pankki- turvallisuusosastomme suorittaa päivityksiä kaikkien asiakkaiden tileille, tämä päivitys on **kriittinen**.

Samantyylinen tilanne tuli vastaan *turvaratkaisu*-sanankanssa. Aluksi asiaan perehtymättömänä pidin virkettä (28) erikoisena. Kielitoimiston sanakirjan mukaan *ratkaisu* tarkoittaa muun muassa ratkaisevaa toimenpidettä, tulosta ja suoritusta (Kielitoimiston sanakirja), kun taas virkkeessä (28) tulkitsen puhuttavan virustorjunnasta tai ohjelmasta, joka auttaa verkkoturvallisuuden säilyttämisessä. Pankkien virallisten sivujen selaaminen kuitenkin osoitti sen, että *turvaratkaisu*-sanankäyttö alla olevan esimerkin tavoin on tavallista (esim. Danske Bank).

(28) Verkkopalvelujen turvaratkaisu on päivitetty.

Neljässä pankkien nimissä lähetetyistä viesteistä käytetään sanaa *sisäänkirjaus* sisäänkirjautumisen merkityksessä. Myös verbinvalinnat ovat merkitykseltään erikoisia muutamassa viestissä. Esimerkki (29) antaa olettaa, että asiakkaalla olisi muitakin vaihtoehtoja kuin uuden tunnuslukulaitteen käyttöönottoaminen, mutta vaihtoehtoja ei viestissä mainita. Semanttisesti virheellinen verbinvalinta taas on esimerkiksi seuraava: *pystytte jatkossa hoitamaan kaikki verkkopankkipalvelut*. Pankkien asiakkaat hoitavat palveluiden sijaan pankkiasioita verkkopankkipalveluissa.

(29) Suomalaisten jokapäiväinen elämä helpottuu, kun **esitämme** asiakkaillemme **mahdollisuuden** käyttää verkkopankkipalveluja uuden tunnusluku-laitteen kanssa.

Aineistoni viesteissä on suoraan englannista ontuvasti suomennettuja sanoja, kuten *deaktivointiin* tai sähköpostiosoite *supportti@verotax.fi*. Osassa viesteistä on vieraskielisiä sanoja. Muutamassa viestissä kehoitetaan englanniksi linkin painamiseen (esim. *click välittömästi*). Eräs Nordean nimissä lähetetty muuten täysin suomenkielinen viesti alkaa ruotsinkielisillä sanoilla *Kära kund*. Sananvalinnat alku- ja lopputervehdyksissä saavat huvittaviakin piirteitä useassa viestissä. Verohallinnon nimissä lähetetyissä viesteissä puhutellaan viestin saajaa veronmaksajana (*Hyvä veronmaksaja*) ja verovelvollisena (*Hyvä verovelvollinen*). Nordean nimissä kirjoitetut lopputervehdykset poikkeavat niin ikään virallisesta asiakasviestinnästä. *sydämellisesti Nordea.fi* ja *Vilpittömästi, Nordea* tuntuvat tunkeilevan henkilökohtaisilta ja turhan lempeiltä, kun viestissä on ensin kerrottu päivityksestä, jonka huomiotta jättäminen johtaa tilin sulkemiseen.

Sananvalintojen heikkous liittyy toisinaan niiden vajaavaisuuteen tai semanttiseen ristiriitaan viestin sisällön kanssa. Kun lähettäjänä on pelkkä *Asiakaspalvelu* tai arvonnan palkintona lahjakortti *supermarkettiin* ilman, että kerrotaan, minkä ketjun kauppa tarkkaan ottaen on kyseessä, jätetään olennaisia tietoja kertomatta. Myös viestin tervehdys on yleensä suurpiirteinen, kuten *Hyvä asiakas*. Yli kolmasosa aineistoni pankkien nimissä lähetetyistä viesteistä alkaa kahdella tervehdyksellä, kuten *Hei! Hyvä asiakaamme*. Tervehdysten suurpiirteisyys on tyypillistä tietojenkalasteluviesteissä (ks. luku 3.2), mutta se ei kuitenkaan ole pelkästään huijausviestien ominaisuus. Tästä kerron myöhemmin luvussa 7.1.2. Tietojenkalasteluviestien allekirjoitus on alkutervehdyksen tavoin tyypillisesti ympäröivä eikä tarkan lähettäjän tietoja kertoa välttämättä ollenkaan (Fincher & Hadnagy 2105: 23). Tämä näkyy myös aineistoni viesteissä – jopa silloin, kun oletettu lähettäjä on ilmoitettu viestissä aiemmin. Hyväntekijäksi tekeytyneen lähettäjän viesti alkaa sanoilla *Olen Azim Hashim Premji*, mutta allekirjoituksessa (30) ei mainita nimeä ollenkaan, vaikka viestin lähettäjä näennäisen henkilökohtaisesti kirjoittelee.

(30) Ystävällisin terveisin Toimitusjohtaja Wipro Limited



Sananvalintoihin liittyvä ristiriita voi syntyä silloin, kun viestin aihe tai lähettäjä ei vastaa viestin sisältöä. Yhden pankkiviestin lähettäjän nimi on *Yhteystietojen päivitys* – mikä sinällään on jo erikoista – mutta viestissä puhutaan verkkopankin järjestelmäpäivityksestä. Viestin aihe ja sisältö eivät täsmää. Toisen viestin aihe on *Tilausvahvistus tunnuslukulaite*, vaikka kyseessä on tilaamiseen kehottava viesti – ei suinkaan tilausvahvistus. Erikoinen on myös esimerkin (31) kepeältä vaikuttava sana *siirtymälehtinen* viestissä, jossa käsketään suorasukaisesti aktivoimaan tietoturva. *Siirtymälehtinen*-sanaa ei ylipäätään löydy Kielitoimiston sanakirjasta. Lisäksi kysymyksiä herättää esimerkin (32) sananvalinta *liian*. Kuinka monta on liian monta? Sisältöön liittyvistä ristiriidoista kerron enemmän alaluvussa 5.5.

(31) Toivomme, että tämä **siirtymälehtinen** on hyödyllinen.

(32) Olemme huomanneet **liian monta** phishing-sähköpostia, jotka pyytävät henkilökohtaisia tietojasi viime aikoina.

## 5.4 Tyylinvaihto ja asiaankuulumaton sisältö

Aineistoni viesteissä on viestienvälisesti paljon samoja sanoja, virkkeitä ja jopa kappaleita (ks. luku 5.3). Viestit on siis koottu osittain kierrätetyistä palasista. Todennäköisesti viestien kierrättäminen selittää jossain määrin sen, miksi jotkut viestit sisältävät osioita, jotka poikkeavat muusta viestistä kielensä tai sisältönsä puolesta. Useassa viestissä kömpelö tai jopa kauttaaltaan sekava suomen kieli muuttuu erinomaiseksi virkasuomeksi kesken viestin tai jopa kesken virkkeen. Esimerkki (33) havainnollistaa kyseistä ilmiötä. Viestin alkuosa on kömpelö. Siinä on astevaihteluvirhe ja yhdyssana-virhe (*asiakaamme* ja *ajantasalle*), eikä verbien rinnastaminen toimi (*käyttäjien on hyväksyttävä tietoturvapäivitys ja päivittää yhteystiedot*). *Käsitlemme*-sanalla alkava osio taas on tyypillistä, virheetöntä virkakieltä, joka se ei sisällöllisesti liity muuhun viestiin oikeastaan ollenkaan. Tismalleen sama teksti löytyy Säästöpankin henkilötietojen käyttöä ja tietosuojaa käsittelevältä verkkosivulta (Säästöpankki 2019). Esimerkin (33) kaltaiset kappaleet parin sanan erolla ovat kolmessa muussakin tarkastelemassani huijausviestissä.

(33) Hyvä asiakaamme, Verkkopankissa tietoturvapäivitysten vuoksi verkkopalvelujen käyttäjien on hyväksyttävä tietoturvapäivitys ja päivittää yhteystiedot ajantasalle. Päivitä tietosi ja tee tietoturvapäivitys tästä Prosessi järjestelmän ja tietojen päivittämiseksi on tehty mahdollisimman helpoksi ja sujuvaksi.

**Käsitlemme rekistereissämme kaikkien asiakkaidemme tietoja samojen käsittely- ja tietoturva-periaatteiden mukaisesti. Kaikkien asiakkaidemme tiedot ovat esimerkiksi pankkisalaisuuden, vakuutussalaisuuden tai vastaavan salassapitovelvoitteen alaisia tietoja riippumatta siitä, onko kyse henkilö- vai yritysasiakkaasta. Tietojen luovuttaminen on mahdollista vain asiakkaan antaman suostumuksen tai lain perusteella.**

Virallisilta sivuilta kopioidut osat eroavat joissakin tapauksissa muusta viestistä kielen tason ja tutun kuuloisen kapulakielen takia, mutta joskus ne ovat lisäksi irrallisia viestin muuhun sisältöön nähden – kuten esimerkissä (33). Ne eivät kuulu joukkoon. Aineistoni viesteistä paljastuu hakukoneen avulla muitakin suoraan verkosta kopioituja osioita. Esimerkiksi yhdessä S-Pankin nimissä lähetetyssä viestissä alustetaan päivityksen tekemistä esimerkin (34) tavoin. Esimerkkivirke (34) löytyy tietojenkalasteluviestin lisäksi S-Pankin verkkopankin turvallisuusohjeista (S-Pankki a). Esimerkissä (34) esiintyvä tekstinpätkä, joka on kopioitu Säästöpankin sivuilta, on ehkä liitetty tietojenkalasteluviestiin luotettavuuden lisäämiseksi. Hieman sisällöltään onttu virkakieli, jossa vakuutellaan verkkopankin turvallisuudesta voi olla omiaan hämäämään viestin vastaanottajaa.

(34) S-Pankki Oy:n tarjoama verkkopankki on turvallinen, mutta se ei pelkästään riitä varmistamaan asiainnin turvallisuutta.

Seuraavan esimerkin (35) annoin jo alaluvussa 5.1.3, jossa sivusin kesken virkkeen muuttuvaa kieltä. Kieli vaikuttaa muuttuvan paremmaksi kesken virkkeen. Toisaalta myös osio *asiointitilinne sähköinen käyttöönotto palautuu* kuulostaa sen verran erikoiselta, että ehkä kirjoittaja on tuottanut vahingossa kieliopillisesti pätevää tekstiä eikä kyseessä olekaan toisesta tekstistä kopioitu lause. Räikeämmät muutokset huonosta suomesta hyvään on esimerkeissä (36) ja (37).

(35) Huomaa, että verkkopankin on päättymässä. Tämän palvelun jatkuvan keskeytyksettä napsauttamalla alla olevaa kuvaketta manuaalisesti päivittää tilisi. Suoritettuanne tilinne päivitystä varten annetut ohjeet, **asiointitilinne sähköinen käyttöönotto palautuu automaattisesti eikä teidän tarvitse tehdä muita lisätoimenpiteitä.**

(36) Meidän turvallisuusosasto aina pyrkii tekemään s-pankki turvallisia maksutapoja verkko. Tästä syystä meidän tietoturvaryhmä ovat tulleet kanssa turvallisuustodistuksen päivitys, erityisesti verkkomaksun. **Tämä päivitys on pakollinen ja tapahtuu klikkaamalla alla olevaa linkkiä.**

(37) Täytä veronpalautuksen pyynnön ja antaa meille 6-9 päivää ja käsitellä sitä. **Palautus voi viivästyä monesta syystä.** Esimerkiksi. Lähettämällä virheellinen kirjaa tai soveltamalla määrääjän jälkeen.

## 5.5 Sisällölliset ristiriidat ja muut huomiot

Vaikka tietojenkalasteluviestin kieli olisi melko hyvää ja viesti olisi päällisin puolin aidonoloinen, voi sanoma sisältää ristiriitoja. Yhdessä Nordean nimissä lähetetyssä viestissä sanotaan näin:

(38) Haluamme tarjota asiakkaillemme mahdollisimman turvallisen virtuaalisen ympäristön.

Viestissä kuitenkin neuvotaan asiakasta hankkimaan uusi kortti – oletettavasti kyseessä on pankkikortti. Onko pankkikorttiasiointi virtuaalisessa ympäristössä asiointia? Toki kortilla voi maksaa verkossa, mutta ensisijaisesti kortin käytöstä tulee mieleen ruokakaupassa maksaminen, pankkiautomaatilla asioiminen ja muu verkon ulkopuoliseen elämään sisältyvä asiointi. Keskityn tähän viestiin vielä tarkemmin luvussa 7.

Myös toinen Nordean nimissä lähetetty viesti on sisällöltään epämääräinen. Viesti on muiden aineistoni viestien tavoin lähetetty sähköpostitse, joten kehoitus tarkistaa sähköposti vaikuttaa hölmöltä. Ehkä esimerkissä (39) tarkoitetaan, että viestin vastaanottajan pitäisi kirjautua verkkopankkitilille ja tarkastaa verkkopankin viestiosio. Siitäkin huolimatta, että viestin sanoman voi hyvällä tahdolla yrittää ymmärtää, se on virheellinen.

(39) Haluamme ilmoittaa sinulle, että sinulla on uusi päivitys. Tarkista sähköpostisi klikkaamalla alla olevaa linkkiä: • [Klikkaa tästä ja kirjaudu tilillesi](#)

Sivusin luvussa 5.3 erästä Office 365 -palveluun saadun sähköpostiviestin pätkää (40), jossa on sisältöön liittyvää mielenkiintoista tarkasteltavaa. Ensimmäisen virkkeen perusteella voisi ajatella, että viestin vastaanottajan ei tarvitse tehdä mitään. Jos hän sivuuttaa viestin, hänelle lähetetään uusi viesti, kun se on ajankohtaista. Toinen virke taas antaa ymmärtää, ettei viestin vastaanottajan kannatakaan odotella seuraavaa päivitystä, koska tilin käyttöä voi jatkaa vain, jos vastaanottaja napsauttaa *Päivitä*.

(40) Tämä viesti lähetetään sinulle ilmoittamaan, että Microsoft-tilisi vanhenee pian, jos sitä ei päivitetä, ilmoitamme sinulle, koska tietokannassamme on uusittu päivitys. Jos haluat jatkaa tämän tilin käyttöä, napsauta *Päivitä* ja päivitä palveluihimme.

Vaikka kaikissa haltuuni saamissani tietojenkalasteluviesteissä ei ollut lähetystietoja näkyvillä, on yhdessä viestissä mielenkiintoinen huolimattomuusvirhe. Viestin väitetty lähettäjä on *iTunes* (lähettäjäkentässä) ja *Apple-tuki* (allekirjoituksessa), ja viestissä kerrotaan kirjautumisesta iCloud-tilille Kiinassa. Mikäli asiakas ei ole juuri kirjautunut tililleen Shanghaissa, hänen tulee tarkistaa ja päivittää tilinsä *turvallisuustiedot*. Sähköposti on lähetetty 16.7. klo 11:58 Suomen aikaa (UTC+3) ja tilille on kirjauduttu viestin mukaan 16.7. klo 10:37 PDT. PDT (Pacific Daylight Time) tarkoittaa Tyynenmeren kesäaikaa aikavyöhykkeellä UTC-7. Tilille olisi viestin mukaan kirjauduttu klo 20:37 Suomen aikaa, mikä ei ole mahdollista, koska ilta ei ollut vielä lähelläkään, kun viesti saapui. Kaiken lisäksi kirjautumispäivämäärä on annettu virheellisessä muodossa: *16 heinäkuu 2019*.

Kaikki aineistoni pankkien nimissä lähetetyt viestit sisältävät epämääräisen linkin ja kehotuksen painaa sitä. Verohallinnonkin nimissä lähetetyt kaksi viestiä sisältävät linkit, vaikkakin toisessa on myös luotettava linkki, joka vie Verohallinnon englanninkielisille verkkosivuille. Office 365 -palvelun yhdeksästä tietojenkalasteluviesteistä seitsemän sisältää epämääräisen linkin ja kehotuksen painaa sitä, ja kahdessa viestissä henkilötiedot pyydetään lähettämään vastausviestillä. Kauppojen arvontaviesteiksi tekaistut tietojenkalasteluviestit sisältävät niin ikään epämääräisiä linkkejä. Muista viesteistä Mehiläisen ja Applen nimissä lähetetyt viestit sisältävät epämääräisen linkin, mutta liikemieheksi tekeytynyt lähettäjä ei ole liittänyt viestiinsä muita linkkejä kuin lisätiedoksi tarkoitetun Wikipedian artikkelin kyseisestä liikemies-hyväntekijästä. Todennäköisesti tuon lähettäjän

sähköpostiosoite on perustettu nimenomaan huijauksia varten, jotta yhteydenpito tuntuisi henkilökohtaiselta ja vilpittömältä.

## 5.6 Yhteenvedo

Tietojenkalasteluviestiksi epäilystä viestistä kannattaa etsiä kielivirheitä, mutta niiden vähyydestä ei voi vetää varmoja johtopäätöksiä. Aineistoni viestit koostuvat sekä huonosta että erittäin hyvästä suomen kielestä. Käyn tässä yhteenvedossa läpi yleisimmät ja merkittävimmät löydökset normeista poikkeavaan kieleen liittyen.

Astevaihteluvirheet ovat aineistossani yleisiä. Sana *asiakaamme* on kymmenessä pankkien nimissä lähetetyssä viestissä. Viesteissä paljon käytetty *pankki*-sana on toisinaan joko astevaihtelun kannalta vääränlainen (*S-Pankkin*) tai jätetty kokonaan taivuttamatta genetiiviin (*S-Pankki Asiakas*). Possessiivisuffiksi, joka ilmaisee persoonaa nominiin liitettynä (esim. *tilisi*), on jätetty virheellisesti pois neljässä viestissä, ja toisaalta kolmessa viestissä persoonan ilmaiseminen muuttuu teitittelystä sinutteluksi kesken virkkeen. Myös verbien persoonamuotojen käyttäminen horjuu sekä sinuttelun ja teitittelyn osalta (kuudessa viestissä) että kolmannesta persoonasta puhuttaessa (kahdessa viestissä), esimerkkien (41) ja (42) mukaisesti.

(41) **Päivitä** tietosi ja **tehkää** järjestelmäpäivitys tästä.

(42) Mikäli **tilinomitaja ei suostu uusimaan** tiliään viikon kuluessa tämän varoituksen saamisesta, **he menettävät** sen lopullisesti.

Verbintaivutuksen yleisin ongelma on kuitenkin verbien rinnastaminen. 15:ssä pankkien nimissä lähetetyssä viestissä on virheellisesti rinnastettu passiivin 1. partisiipin sisältävä nesessiivirakenne ja toisen verbin 1. infinitiivi alla olevan esimerkin (43) tavoin.

(43) tästä johtuen verkkopalveluiden käyttäjien **on tehtävä** järjestelmäpäivitys ja **päivittää** yhteystiedot ajantasalle.

Pankkien nimissä lähetetyistä viesteistä 15 viestissä on virheellisesti yhteen kirjoitettu *ajantasalle*. Yhteen ja erikseen kirjoittamisen virheiden lisäksi yhdysviivan käyttö vaihtelee monin tavoin. Yksi viestien mielenkiintoisimmista kirjoitusvirheistä on aksentillinen *Päivityksen*-sana kolmessa viestissä. Tämä voisi olla roskapostisuodatinten hämäämistä varten kirjoitettu erikoisuus (ks. luku 3.2). Kyseisen sanan sisältävissä viesteissä puhutaan kuitenkin päivityksestä myös aksentittomalla i-kirjaimella, joten kyseessä on oletettavasti tahaton kirjoitusvirhe. Selkeitäkin kirjoitusvirheitä, kuten *muikaisesti* ja *tuvalliseksi*, on viesteissä, mutta yllättävän vähän. Vain noin kolmasosa viesteistä sisältää tämänkaltaisen selkeän kirjoitusvirheen, mikä tosin lienee suuri määrä luotettavien tahojen viestintään verrattuna.

53 viestistä 35 viestissä seuraavan rivin virke tervehdysten ja pilkun jälkeen alkaa virheellisesti isolla kirjaimella. Tämä on ehdottomasti yleisin isoihin ja pieniin kirjaimiin liittyvä virhe aineistoni viesteissä. Yleisin välimerkkivirhe on pisteen puuttuminen virkkeen perästä. Seuraava virke aloitetaan silti usein isolla kirjaimella, mikä kertoo siitä, että virkkeet on pisteen puuttumisesta huolimatta hahmotettu omiksi kokonaisuuksikseen.

Osassa aineistoni viesteistä – alle kymmenesosassa – on kömpelyydessään ja sekavuudessaan huonolta konekäännökseltä vaikuttavaa tekstiä, mutta suurimmaksi osaksi kieli on melko sujuvaa suomea. Joissakin viesteissä on monimutkaisia virkerakenteita ja osioita, jotka ovat kieliopillisesti päteviä, mutta jotka siitä huolimatta tuntuvat kömpelöiltä. Esimerkkivirke (44) esiintyy erilaisin muunnelmin yli kolmasosassa aineistoni pankkien nimissä lähetetyistä viesteistä. Ensimmäisen sanan voisi muuttaa *verkkopankin*-muotoon, jolloin siitä tulisi hieman selkeämpi.

- (44) **Verkkopankissa** tietoturvapäivitysten **vuoksi** verkkopalvelujen käyttäjien on hyväksyttävä päivitys ja päivittää yhteystiedot ajantasalle.  
 (45) Tekninen valvontamme sulkee kaikki vahvistamattomat tilit, joten **estääksesi** tilisi sulkemisen sinun täytyy klikata 'vastaa'-painiketta **vastataksesi** tähän viestiin sekä syöttää alla olevat puuttuvat tiedot **uudistaaksesi** tilisi.

Paras ratkaisu virkkeiden (44) ja (45) selkiyttämiseen olisi tiivistäminen. Esimerkin (44) voisi ilmaista näin: *Verkkopalvelujen käyttäjien on päivitettävä yhteystiedot tietoturvapäivityksen vuoksi*. Virkkeen (45) taas voisi ilmaista selkeämmin tiivistämällä ja jakamalla se kahdeksi virkkeeksi: *Tekninen valvontamme sulkee kaikki vahvistamattomat tilit. Estääksesi tilisi sulkemisen klikkaa "vastaa"-painiketta ja syötä alla olevat puuttuvat tiedot*. Lauseita ketjuttamalla saadaan aikaan monimutkaisia virkeitä, joiden ajatus ei välttämättä pysy kasassa, kuten esimerkissä (46).

- (46) Tämä viesti lähetetään sinulle ilmoittamaan, että Microsoft-tilisi vanhenee pian, jos sitä ei päivitetä, ilmoitamme sinulle, koska tietokannassamme on uusittu päivitys. Jos haluat jatkaa tämän tilin käyttöä, napsauta Päivitä ja päivitä palveluihimme.

Tietojenkalasteluviestejä todennäköisesti kierrätetään jonkun verran, sillä niissä on runsaasti toistensa kanssa yhteisiä ilmauksia, virkeitä ja jopa kappaleita ja viestien runkoja. Yllä annetut esimerkit (43) ja (44) muunneltuneen (ks. luku 5.2) havainnollistavat virkkeenosien kierrättämistä. Yksi viesteissä toistuvista ontuvuuksista on rinnastaminen *tai*-sanalla *ja*-sanalla. Esimerkkivirke (47) esiintyy 13:ssa aineistoni viesteistä.

- (47) Rajoitukset koskevat maksukortteja ja verkkopankkia **tai** muuta tilin käyttöä.

Tekstin kääntäminen ja virkakielikulttuurin tuntemattomuus voivat aiheuttaa omituisia sananvalintoja. Monesti sananvalinta ei jää vain yksittäisen sanan hassuksi ilmentymäksi (kuten *click välittömästi*), vaan se vaikuttaa koko virkkeen ymmärrettävyyteen ja tunnelmaan. Esimerkiksi seuraavaan virkkeeseen (48) valittu verbi ja sana *mahdollisuuden* antavat olettaa, että asiakkaalla olisi

mutakin vaihtoehtoja kuin uuden tunnuslukulaitteen käyttöönottoaminen, mutta vaihtoehtoja ei viestissä mainita.

(48) Suomalaisten jokapäiväinen elämä helpottuu, kun **esitämme** asiakkaillemme **mahdollisuuden** käyttää verkkopankkipalveluja uuden tunnusluku-laitteen kanssa.

Erikoiset sananvalinnat ulottuvat myös viestien tervehdyksiin ja allekirjoituksiin. Virallisen viestin allekirjoittaminen *sydämellisesti Nordea.fi* ei todennäköisesti herätä virkakieleen tottuneessa lukijassa luottamusta. Jos lähettäjän nimi tai viestin aihe on ristiriidassa viestin sisällön kanssa, se herättää tarkan lukijan huomion. Sekä alkutervehdykset että allekirjoitukset ovat viesteissä pääsääntöisesti melko suurpiirteisiä. Vaikka pankin luulisi puhuttelevan asiakastaan nimellä, alkaa moni viesti *Hyvä asiakas* -tyyppisellä yleisluontoisella tervehdyksellä. Yli kolmasosa aineistoni pankkien nimissä lähetetyistä viesteistä alkaa jopa kahdella yhtä lailla suurpiirteisellä tervehdyksellä, kuten *Hei! Hyvä asiakaamme*. Huomiota tervehdyksistä tukevat myös Fincherin ja Hadnagyn sanat tyypillisen tietojenkalasteluviestin tervehdyksen suurpiirteisyydestä (2015: 13).

Kuten jo kerroin, aineistoni perusteella oletan, että monet tietojenkalasteluviesteistä kootaan osittain kierrätetyistä palasista yhdistelemällä. Viesteissä on keskenään identtisiä virheellisesti kirjoitettuja sanoja ja monimutkaisia lauserakenteita. Toisinaan tönkön suomen keskellä on tekstiä erinomaisella virkakielellä. Osa näistä huomiota herättävän taitavasti kirjoitetuista tekstinpätkistä löytyykin pankkien virallisilta sivuilta. Vaikuttaa siltä, että joihinkin viesteihin kopioituja virallisia osioita on yritetty täydentää heikolla kielitaidolla kirjoittamalla tai käännösohjelmilla. Tämä oletus koskee kuitenkin vain melko pientä osaa viesteistä.

Vaikka virheitä ei ole kaikissa viesteissä kovinkaan paljon, jokaisessa on ainakin yksi kieliopinormien vastainen löydös. Aineistoni 53 tietojenkalasteluviestistä 50 sisältää epämääräisen linkin, jota viestin lukijan odotetaan painavan. Monet tietojenkalasteluviestien linkeistä on peitetty joko tekstillä (kuten *KLIKKAA TÄSTÄ*) tai jollain toisella osoitteella. Yhdessä minulle lähetetyssä Office 365 -viestin linkissä näkyy yliopistoni silloinen nettiosoite <http://www.uta.fi>, mutta kun hiiren siirtää linkin päälle, tulee näkyviin osoite, joka onkin jotain aivan muuta.

## 6 VAIKUTTAMISEN JA VAKUUTTAMISEN KEINOT TIETOJENKALASTELUVIESTEISSÄ

### 6.1 Yleistä vaikuttamisen ja vakuuttamisen keinojen analysoimisesta

Koska olen valinnut aineistooni tietojenkalasteluviestejä, voin olettaa jokaisen viestin sisältävän jonkun vastaanottajan toimintaa koskevan tavoitteen. Lähes kaikki aineistoni viestit sisältävät linkin ja ohjeen painaa sitä. Oletettavasti jokaisen epämääräisen linkin takana on tietojenkalastelusivu, jonka avulla pyritään saamaan haltuun viestin vastaanottajan henkilökohtaisia tietoja. Tietojenkalastelusta ja sen tavoista on kirjoitettu mediassa tiuhaan viime vuosina. Yhä useampi tietojenkalasteluviestin vastaanottaja ymmärtää siten olla syöttämättä henkilökohtaisia tietojaan mille tahansa sivulle. Kalasteluviestit kuitenkin muuttuvat ja kehittyvät alati eikä uusimmista viesteistä voida varoittaa ennen kuin ne ovat jo liikkeellä. Viestit päätyvät ehkä suurellakin viiveellä virallisten tahojen tietoon, jos päätyvät tietoon ollenkaan.

Tietojenkalastelijat käyttävät useita keinoja saadakseen viestin vastaanottajan toimimaan haluamallaan tavalla (ks. luku 3.3). Tyypillisimmin tietojenkalastelijat vetoavat vastaanottajan pelkoon palveluiden lopettamisesta tai taloudellisesta menetyksestä, haluun kunnioittaa auktoriteettia, ahneuteen, yhteydenpidon toiveeseen, uteliaisuuteen tai myötätuntoon. Tunteita herättämällä he yrittävät heikentää viestin vastaanottajan arviointikykyä. (Fincher & Hadnagy 2105: 15, 21, 77.) Tässä luvussa erittelen niitä keinoja, joilla aineistoni viesteissä pyritään vaikuttamaan vastaanottajaan ja vakuuttamaan tämä viestin luotettavuudesta ja toimimisen – yleensä linkin painamisen – välttämättömyydestä.

Olen jakanut erilaiset keinot aineistoni löydösten mukaan kuuteen alaluokkaan. Alaluokat ovat (6.2) auktoriteettiaseman hyödyntäminen ja termeillä vakuuttelu, (6.3) seuraus ja houkutus, (6.4) hopputtaminen, (6.5) muunlainen painostava tunnelma sekä (6.6) tulevan yhteydenoton valmistelu ja selittely.

### 6.2 Auktoriteettiaseman hyödyntäminen ja termeillä vakuuttelu

Pankki ja Verohallinto ovat institutionaalisia auktoriteetteja, joihin ihmiset ovat tottuneet luottamaan ja joiden ohjeilla voi olettaa olevan vahva perusta. Jos sähköpostiin tulee viesti IT-asiantuntijalta, joka kertoo sähköpostitiliin liittyvästä ongelmasta, on asiantuntija jälleen auktoriteettiasemassa IT-

asioista vähemmän tietävään käyttäjään verrattuna. Lähes kaikista aineistoni viesteistä on eroteltavissa auktoriteetin asemassa oleva lähettäjä.

Viesteissä vedotaan monesti myös itse auktoriteetilähettäjää ohjaavaan lakiin tai direktiiviin. Pankkien nimissä lähetetyissä viesteissä vedotaan esimerkiksi rahanpesulakiin ja PSD2-direktiiviin. Yhdessä aineistoni viesteistä vastaanottaja ohjataan lukemaan lisätietoja väitetystä lähettäjistä tämän Wikipedia-artikkelista, mikä voi jonkun mielestä vahvistaa lähettäjän uskottavuutta – tai sitten ei. Tietojenkalastelijat käyttävät hyväksi todellisia pankkiasiointiin vaikuttavia muutoksia ja muita ajankohtaisia tapahtumia, mikä hankaloittaa viestin luotettavuuden arviointia. Etenkin asioihin perehtymättömän vastaanottajan voi olla vaikea tunnistaa viestiä huijaukseksi. Kun viestissä yhdistyy auktoriteetilähettäjä, kaiken yläpuolella oleva laki, sujuva ja normienmukainen kielenkäyttö ja tunteiden herättäminen uhkaamalla ja aikarajoja asettamalla, voi vastaanottajan olla vaikea jättää viesti huomiotta.

Muutamassa aineistoni viestissä vastaanottajaa pyydetään tekemään tietoturvapäivitys painamalla annettua linkkiä. Mikäli päivitystä ei tehdä, pankkipalveluita rajoitetaan. Tätä perustellaan jo yllä mainitulla rahanpesulailla, joka on väitetysti tullut voimaan viestistä riippuen *01.01.2018*, *15.01.2018* tai *01.01.2019*. Ihan oikea rahanpesulaki (Laki rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä 2017) tuli voimaan 3.7.2017. Muutoksia lakiin on tullut edellä mainituista kolmesta päivästä vain 1.1.2019. Nekin muutokset koskevat perintätoiminnan harjoittajia, yhteisön velvollisuutta ”pitää yllä tosiasiallisia edunsaajiaan koskevia tietoja” ja ”ulkomaisen trustin omaisuudenhoitajan” velvollisuutta ”tuntea tosiasiallinen edunsaaja”. Rahanpesulakiin vetoaminen pankkiviesteissä on siis täysin perusteetonta.

PSD2-direktiiviin vetoaminen on ajankohtaista nyt, kun pankit joutuvat tekemään selkeitä muutoksia muun muassa verkkopalveluissaan. PSD2-direktiivi vaatii vahvaa tunnistamista sähköisesti maksamisen ja muiden tiliin liittyvien toimeksiantojen kohdalla (Finanssiala ry 2019a). Koska perinteisen tunnuslukulistan voi vaikka kuvata, ovat pankit ottaneet käyttöön muita tunnistamisen keinoja vanhojen tilalle tai rinnalle. Yksi keino on aineistoni viesteissäkin mainittu tunnuslukulaite. (Eml.) Suuri osa direktiivin myötä tehdyistä lakimuutoksista tuli voimaan 13.1.2018, mutta viimeinen vaihe, joka säätelee asiakkaan vahvaa tunnistamista, tuli voimaan vasta 14.9.2019 (Finanssiala ry 2019b). Kalasteluviestien luojat ovat siis ajassa kiinni, mutta jo pikainen hakukoneen käyttö paljastaa, ettei esimerkiksi aineistoni viesteissä mainittuina päivinä (*13.01.2019* ja *27.05.2019*) astunut voimaan mikään kyseisen direktiivin osa. Koska PSD2-direktiivi aiheuttaa oikeita muutoksia pankkipalveluihin eikä virheellistä päivämäärää aina mainita tietojenkalasteluviestin yhteydessä,



vaaditaan vastaanottajalta muita havaintoja, jotka auttavat jättämään tietojenkalasteluviestin huomiotta ja poistamaan sen.

Myös esimerkin (49) voidaan ajatella kuuluvan löyhästi termeillä vakuutteluun. Esimerkkiosio on kirjoitettu yhteen aineistoni pankkien nimissä lähetetyistä viesteistä, ja se sisältää maininnan välimuistin tyhjentämisestä. Ehkä täysi välimuisti hidastaa huijausprosessia tai sitten viestin vastaanottajaa pyritään hämäämään tietoteknisillä puheilla.

(49) Verkkopalvelujen käyttäjien on hyväksyttävä turvaratkaisun päivitys ensimmäisen sisäänkirjautumisen yhteydessä. Kirjaudu tästä. Tämä saattaa vaatia joiltakin käyttäjiltä selaimen välimuistin tyhjentämistä.

### 6.3 Seuraus ja houkutus

Jotta viestin saaja painaa viestissä olevaa linkkiä, hänellä täytyy olla jokin syy siihen. Vastaanottajan täytyy uskoa, että mikäli hän ei toimi viestin ohjeiden mukaisesti, siitä seuraa jotakin epämiellyttävää. Pankkien nimissä lähetetyistä viesteistä 19 sisältää selkeän seurauksen sille, jos viestin saaja ei toimi ohjeiden mukaisesti. Yleisin väitetty seuraus on pankkipalveluiden rajoittaminen tai katkaiseminen, kuten esimerkissä (50). Myös Office 365 -palvelussa levinneiden viestien keskeinen sisältö on sähköpostitilin menettäminen, mikäli viestin vastaanottaja ei toimi ohjeiden mukaisesti (eli yleensä paina annettua linkkiä ja syötä henkilökohtaisia tietoja). Tästä esimerkkinä on virke (51).

(50) Ilman päivitystä pankkipalveluita voidaan joutua rajoittamaan.

(51) Tämän viestin huomiotta jättäminen aiheuttaa tilin sulkeutumisen.

Suurin osa aineistostani koostuu pankkien nimissä lähetetyistä viesteistä ja Office 365 -palvelun sähköpostiviesteistä. Tarkastelin myös viittä tietojenkalasteluviestiä, jotka eivät pyrkineet motivoimaan niinkään epämiellyttävällä seurauksella vaan houkutuksella. Verohallinnon nimissä lähetetyssä kahdessa viestissä kerrotaan veronpalautuksesta, jonka viestin vastaanottaja saa painamalla annettua linkkiä. Rahaa käytetään houkuttimena tekaistuissa arvontaviesteissäkin, joissa hehkutetaan 1 000 euron lahjakorttia. Aineistooni olen ottanut mukaan myös viestin, jossa todelliseksi liikemieheksi tekeytynyt lähettäjä haluaa lahjoittaa vastaanottajalle huimat 1 000 000 euroa. Tilanne ei kuitenkaan ole yksinkertainen, sillä vastaanottaja saa rahat vain, jos hän suostuu yhteistyöhön lähettäjän kanssa. Tämän kyseisen viestin kohdalla houkutuksena ei olekaan pelkkä raha, vaan myös yhteistyö rikkaan ja maineikkaan liikemies-hyvän tekijän kanssa, kuten esimerkistä (52) näkyy.

(52) Haluan myös, että olette osa Charity Foundation -rahastoa heti, kun olet saanut tämän rahan, jotta voimme yhdistää voimamme apua tarvitseville.

## 6.4 Hoputtaminen

Tietojenkalasteluviesteihin liittyy usein kiire toimia (ks. luku 3.3). Aikarajan asettaminen on keino herättää vastaanottajassa tunteita ja painostaa häntä toimimaan. Runsas kolmasosa aineistoni viesteistä sisältää selkeän aikarajan tai hoputtavan sanallisen ohjeen, kuten esimerkeissä (53–56).

- (53) Jos vastausta ei vastaanoteta **48 tunnin kuluessa**, käyttöoikeutesi keskeytetään automaattisesti
- (54) Linkki on käytettävissä **48 tuntia** tämän sähköpostiviestin päivämäärästä.
- (55) S-Pankin internetpalvelujen käyttö edellyttää, että käyttäjä tekee päivityksen **vii pymättä**.
- (56) Tämä päivitys on tarpeen **heti** tämän viestin vastaanottamisen jälkeen

Oletuksestani poiketen vain kuusi pankkien nimissä lähetetystä viestistä sisältää selkeän viittauksen kiireeseen. Aineistoni Office 365 -palvelussa levinneissä sähköpostiviesteissä hoputetaan saajaa suhteellisesti useammin kuin pankkiviesteissä. Vastaanottajan täytyy joko vahvistaa sähköpostitilin omistajuus tai päivittää sähköposti painamalla linkkiä esimerkiksi *24 tunnin kuluessa* tai armollisemmin *viikon kuluessa*. Arvontaviesteissä hoputetaan osallistumaan arvontaan *heti, sillä palkinto arvotaan pian*.

Yksi ontuvimmista hoputuksista on Apple-tueksi tekeytyneen lähettäjän ohje esimerkissä (57). Virke sinällään on sujuvaa suomea ja kiireen luomiseksi valittu sana *välittömästi* oikein pätevä. Virkkeen heikkous liittyykin englanninkieliseen sanaan *click*. Esimerkki havainnollistaa oivasti sitä, että luvussa 5 esitelty normienvastaisuudet liittyvät viestin vastaanottajaan vaikuttamisen keinoihin – yleensä heikentämällä lähettäjän uskottavuutta.

- (57) Jos et tehnyt tätä muutosta tai uskot valtuuttamattoman henkilön käyttäneen tiliäsi, **click** välittömästi osoitteessa

## 6.5 Muunlainen painostava tunnelma

Monet aineistoni viesteistä panostavat näennäiseen asiallisuuteen ja avoimuuteen. Viesteissä esimerkiksi tiedotetaan uudesta direktiivistä tai laista ja todetaan, mitä siitä seuraa asiakkaalle. Yleisö voi olla helpompi vakuuttaa, kun argumentin esittäjä ei aja selkeästi omaa etuaan (Jokinen 2016: 345). Koska virkakieli on tyypillisesti asiallista, voi tiedotusluontoinen perustelu tuntua sopivalta ja näin ollen vakuuttaa viestin vastaanottajan. Neutraalin tiedottamisen alla piilee silti muutakin. Esimerkeistä (58–60) on eroteltavissa uhka seuraavista korttipetoksista, tulevien viestien menettämisestä ja yhteydenpidon katkeamisesta sekä verkkoturvallisuuden pettämisestä.

- (58) Koska olemme viime aikoina altistuneet korttipetoksille, olemme päättäneet kehittää uuden kortin ennaltaehkäisevässä tarkoituksessa.
- (59) Postilaatikko on ylittänyt normaalin 100 Mt: n tallennusrajan, joten et voi vastaanottaa tai lähettää sähköpostia, ennen kuin postilaatikkosi kiintiö kasvaa.

- (60) S-Pankki Oy:n tarjoama verkkopankki on turvallinen, mutta se ei pelkästään riitä varmistamaan asiain turvallisuutta. Tästä syystä päivitämme verkkopankin tietokannan ajoittain ja pyydämme teitä tekemään päivityksen.

Vakuuttelu voi olla myös läpinäkyvää ja yliampuvaa, kuten eräässä Nordean nimissä lähetetyssä viestissä. Esimerkin (61) vakuuttelu tavallisesta menettelystä voisi olla hieman uskottavampaa, jos osio jaettaisiin erillisiksi virkkeiksi näin: *Pyydämme sinua päivittämään asiakastietosi. Tämä on tavallinen menettely, jolla varmistamme, että tietosi pysyvät ajan tasalla järjestelmässämme.* Tai muokkaamalla näin: *Pyydämme sinua päivittämään asiakastietosi. Siten varmistamme, että tietosi pysyvät ajan tasalla järjestelmässämme.* Tuollaisenaan menettelyn perustelut upotettuina ketjutettuihin lauseisiin tuntuvat hätäisiltä ja saattavat ennemminkin herättää epäilyksiä, joita lukijalla ei ennestään ollut.

- (61) Järjestelmämme on havainnut, että asiakkaiden tietojen voimassaolo päättyy pian. Siksi pyydämme sinua päivittämään asiakastietojasi, mikä on tavallinen menettely, jolla varmistetaan, että tietosi pysyvät ajan tasalla järjestelmässämme.

Alaluvuissa 6.3 ja 6.4 erittelin sitä, miten viestin vastaanottaja yritetään saada toimimaan viestin ohjeiden mukaisesti pelottelemalla seurauksilla ja hermostuttamalla aikarajoilla. Monissa edellä mainittujen alalukujen esimerkkivirkkeissä ilmaistaan selkeä uhka tai yksinkertainen seuraus, mutta joistain viesteistä on tulkittavissa yksittäisten ja selkeiden seurausten sijaan monenlaisia seurauksia ja epämiellyttäviä piirteitä. Viestin vastaanottaja saa esimerkkivirkkeen (62) sisältävän viestin myötä kuulla ensimmäistä kertaa siitä, että hänen pankkikorttinsa on jollakin tavalla vaillinaisen. Häntä moititaan siitä, ettei hän ole jo toiminut – ties kuinka pitkän ajan sisällä. Vastaanottajassa saattaa herätä epäily omaa arviointikykyä kohtaan. Ehkä hän tosiaan on ohittanut turhaksi luulemiaan viestejä. Ehkä hän on laiminlyönyt pankkiasioidensa hallintaa. Toisaalta viestissä puhutaan varsin epämääräisesti tarkastuksesta, jonka avulla pankki saa tietoja asiakkaidensa korttien käytöstä. Samassa viestissä on myöhemmin eräänlainen vastuuvapauslauseke (63), joka siirtää vastuun kortin käytöstä viestin vastaanottajalle. Tässä vaiheessa voi vielä herätä pelko siitä, että toimimatta jättämisestä seuraa jotakin ikävää, josta viestin vastaanottaja saa syyttää vain itseään. Vastuunvierittämistä on myös toisessa pankin nimissä lähetetyssä viestissä (64).

- (62) Tarkastus osoittaa, että useista sähköpostiviesteistä huolimatta käytät edelleen vanhentuneella teknikalla varustettua korttia.  
 (63) Oletamme näin ollen, että olet tietoinen tästä asiasta.  
 (64) Asiakkaana teidän vastuulla on varmistaa, että käyttämäsi verkkopalvelut ovat vaatimusten mukaisesti päivitetty.

Kauppojen tekaistut arvontaviestit poikkeavat pankkiviesteistä sävyltään. Ne ovat markkinointihenkisiä eikä niinkään tyypillistä virkakieltä. Arvontaviesteissä vallitsee omituinen kepeyden ja painostavuuden ristiriita, josta esimerkkinä on tekstiosa (65).

- (65) Sinun tulee vain täyttää osallistumistiedot, vastata muutamiin kysymykseen ja voitto voi olla sinun. Tähän kilpailuun kannattaa osallistua heti, sillä palkinto arvotaan pian. Valitsemastasi supermarketista saat ostokset edullisesti, joten 1,000€ lahjakortilla voit ostella tuotteita mielin määrin. Saat itse päättää miten käytät lahjakortin – sen voi käyttää myös osissa.

Arpajaispalkinto on suuri (1 000 euron lahjakortti) ja osallistuminen on tehty helpoksi, mutta osallistujalla on kiire. Viestin sisällöstä on tulkittavissa ajatus siitä, että palkinto on niin iso, että olisi järkevää olla osallistumatta. Viestin lopussa on kysymys: *Onko sinulla varaa jäädä tästä kilpailusta paitsi?* Kysymys painottaa vielä, että vaikka viesti ei sisällä uhkailua tilin lopettamisesta tai tietoturvaongelmista, sen ohittamisesta seuraa ehkä hyvin tarpeellisen rahasumman menettäminen. Viestistä huokuu holhoaminen ja suuri toive siitä, että vastaanottaja osallistuisi arvontaan – mutta miksi arvonta on niin tärkeä sen järjestäjälle?

## 6.6 Tulevan yhteydenoton valmistelu ja selittely

Joissain huijaustapauksissa ihmisiltä on udeltu henkilökohtaisia tietoja, kuten verkkopankkitunnuksia, puhelimitse. Vuosina 2016–2017 poliisina esiintynyt henkilö sai huijattua noin 80 000 euroa vanhuksilta pyytämällä heiltä väärennetyksi väittämänsä rahaa ja verkkopankkitunnuksia (Eklund 2019). Tänä syksynä 2019 valepoliisitapaukset ovat jälleen lisääntyneet. Rikoskomisario Mikko Minkkisen mukaan ikäihmisille soitellaan jopa satoja puheluita päivässä ympäri Suomea (Högmander 2019). Tämän tiedon pohjalta on mielenkiintoista tarkastella pankkien nimissä lähetettyjä viestejä, joista kymmenessä on muista aineistoni viesteistä poiketen maininta tulevasta yhteydenotosta, kuten esimerkeissä (66) ja (67).

- (66) **Asiakaspalvelijamme ottaa teihin yhteyttä** 72 tunnin sisällä päivittämisen jälkeen.

- (67) Kun automaattinen päivitys on valmis **saatte puhelun** verkkopankin palveluista vastaavalta osastolta joka antaa teille lisätietoja päivityksestä.

On siis mahdollista, että sähköpostitse levitettäviin tietojenkalasteluviesteihin liittyy puhelimitse toteutettaviakin huijauksia. Edellä mainittujen esimerkkien mukaan yhteyttä otetaan vasta, kun viestin vastaanottaja on toiminut viestin ohjeiden mukaisesti. Yleisesti puhelimitse voidaan myös painostaa viestin saajaa toimimaan viestin ohjeiden mukaan, mikäli hän ei niin ole vielä tehnyt (Chaudhary 2016: 19). Miksi viestin lähettäjä mainitsi tulevan yhteydenoton, jos sitä ei tulisi? Pelkkä yhteydenoton mainostaminen tuskin lisää viestin luotettavuuden tuntua. Enemminkin puhelu vaikuttaa turhalta ja hieman liian henkilökohtaiselta siinä tapauksessa, että päivitys on jo onnistuneesti tehty verkossa.

Epämääräistä linkkiä painanut vastaanottaja voi jälkikäteen alkaa epäillä viestin aitoutta ja sitä, kenelle tiedot ovat menneet. Ehkä luvatus puhelinoiton odottelu antaa malttia ja rohkeutta olla

ottamatta heti yhteyttä tietoturvaongelmista vastaavaan tahoon. Viidessä aineistoni viestissä on selityä ja rauhoittelua sen varalle, että kone hidastelee päivityksen jälkeen tai että rahojen saaminen kestää odotettua kauemmin. Muutamassa pankkien nimissä lähetetyssä viestissä selitetään esimerkin (68) tavoin.

(68) Ensimmäinen sisäänkirjaus päivityksen jälkeen saattaa kestää hieman normaalia kauemmin.

Verohallinnon nimissä lähetetyssä viestissä rauhoitellaan vastaanottajaa kertomalla erilaisia syitä hitaudelle jo etukäteen. Viestissä sanotaan, että veronpalautuspyynnön käsittely kestää normaalisti 6–9 päivää ja että tämän lisäksi palautuksen saaminen voi viivästyä erinäisistä syistä. Huijareilla voi olla parhaimmassa tapauksessa viikkoja aikaa käyttää hyväkseen kalastelun uhriksi joutuneen tietoja, ennen kuin uhri ihmettelee, miksi rahoja ei kuulu.

## 6.7 Yhteenveto

Ihmisillä on pääsääntöisesti halu kunnioittaa auktoriteetteja (ks. luku 3.3). Auktoriteetin pyynnön noudattaminen voi houkuttaa, vaikka pyynnön perustelut eivät olisikaan kovin perusteelliset. Kun väitetty lähettäjä on auktoriteettiasemassa viestin vastaanottajaan nähden, voidaan olettaa, että aidonoloisen viestin vastaanottaja suhtautuu viestiin lähtökohtaisesti suopeasti ja sen sisältöä kunnioittaen. Pankkien nimissä lähetettyjen viestien lähettäjillä on auktoriteettiasema, mutta niin on monilla muillakin. Office 365 -palvelun sähköpostiviesteissä IT-tuki tai jokin muu oletettu asiantuntijataho ilmoittaa esimerkiksi tilin täyttymisestä tai tietojen puuttumisesta. Yhden viestin lähettäjä on kansainvälisesti tunnetuksi liikemieheksi ja hyväntekijäksi tekeytynyt henkilö, ja yksi terveysasioihin liittyvä viesti on tulevinaan Mehiläiseltä, jota voidaan pitää auktoriteettina ja asiakkaaseen nähdään valta-asemassa olevana lähettäjänä.

Lähes neljäsosassa aineistoni pankkien nimissä lähetetyistä viesteistä vedotaan rahanpesulaikiin tai PSD2-direktiiviin, jotka velvoittavat myös auktoriteettiasemassa olevia pankkeja. Tietojenkalastelijat käyttävätkin hyväkseen todellisia pankkiasiointiin vaikuttavia muutoksia, jolloin asioihin perehtymättömän vastaanottajan voi olla vaikea tunnistaa viestiä huijaukseksi. Rahanpesulaista ja PSD2-direktiivistä kirjoittaminen ei vetoa pelkästään haluun noudattaa auktoriteettia. Viesteissä käytetään monimutkaisia virkerakenteita, aidoilta verkkosivuilta löytyviä tietoturvalauseita, lakeja ja direktiivejä mahdollisesti hämäämään lukijaa – viemään katseen pois kaiken alla olevasta sisällöstä tai sisällöttömyydestä. Asiaan perehtymätön lukija voi vaikuttua virallisesta ja vaikeaselkoisesta asiatekstistä ja termeistä niin, ettei huomaa sisällöllisiä ristiriitoja ja pieniä kirjoitusvirheitä. Kaikkia

pankkeja koskettavasta lakimuutoksesta tai direktiivistä kirjoittaminen on myös etäännyttämisen keino – samoin kuin asiallinen ilmoitus esimerkiksi tietojen vanhentumisesta. Kun viestin kirjoittaja ei selkeästi aja vain omaa etuaan, vastaanottajan on helpompi vakuuttua viestin sisällöstä (ks. luku 3.3).

37:stä pankkien nimissä lähetetystä viestistä 19:ssä kerrotaan selkeä seuraus sille, jos viestin saaja ei toimi ohjeidenmukaisesti. Yleisin seuraus on pankkipalvelujen rajoittaminen tai katkaiseminen. Office 365 -palvelun viesteissä uhataan yleensä sähköpostitilin menettämisellä. Yksinkertainen tiedotus siitä, että verkkopankki tai sähköpostitili päivitetään turvallisuuden ylläpitämisen takia, sisältää huolestuttavan viestin siitä, että ilman päivitystä palvelut eivät ole turvallisia. Kauppojen arvontaviesteissä, Verohallinnon nimissä lähetetyissä viesteissä ja hyväntekijän nimissä lähetetyssä viestissä vastaanottajaa houkutellaan rahalla, jonka saa vain toimimalla ohjeiden mukaan. Kauppojen viesteissä synnytetään lisäksi epävarmuutta ja pelkoa rahan menettämisestä: *Onko sinulla varaa jäädä tästä kilpailusta paitsi?*

Edeltävä kysymys on paitsi röyhkeä, myös painostava. Se synnyttää ajatuksen eteenpäin kulkevasta ajasta, jonka mukana hienot mahdollisuudet kulkevat ohitse. Aika on merkittävä aspekti suuressa osassa aineistoni viestejä. Runsas kolmasosa viesteistä sisältää selkeän aikarajan (*48 tunnin kuluessa*) tai muunlaisen toimintaan hoputtavan ohjeen (*viipymättä, heti*).

Viime vuosina tietojenkalastelua on toteutettu myös puhelimitse. 11 viestissä lupailaan soittoja asiakaspalvelulta tai muulta asiaan liittyvältä henkilöltä. Puhelulla voidaan hyvinkin pyrkiä vahvistamaan uskoa viestin aitouteen. Viesteistä viisi sisältää selityksiä tietokoneen mahdolliselle hitaudelle tai rahojen saamisen viivästymiselle. Viesteissä rauhoitellaan, että ensimmäinen sisäänkirjautuminen päivituksen jälkeen saattaa kestää tavallista kauemmin tai että veronpalautuksen saaminen voi viivästyä monesta syystä. Yksi syy on, että viestin vastaanottaja on itse täyttänyt lomakkeen virheellisesti.

## 7 MIHIN SUOMENKIELINEN LUKIJA KIINNITTÄÄ HUOMIOTA VIESTIN AITOUTTA POHTIESSAAN?

### 7.1 Kyselyn kokoaminen

Kun loppuvuodesta 2018 pohdin suunnitteilla olevan tutkielmani näkökulmaa, olin kiinnostunut tekemään vertailevaa analyysia pankkien nimissä lähetetyistä tietojenkalasteluviesteistä ja pankkien aidosta asiakasviestinnästä. Se ei kuitenkaan ollut käytännössä mahdollista, sillä sinä missä pankkitunnuksia kalastellaan yleensä sähköpostitse, oikeat pankit hoitavat asiakasviestintänsä pääsääntöisesti verkkosivuillaan ja verkkopankin viestipalvelussa. Aitoja pankkien lähettämiä sähköposteja ei siten löytynyt vertailuaineistoksi asti. Kävin läpi oman verkkopankkini viestit, ja totesin, ettei edes henkilökohtaiseen verkkopankkiin juuri lähetetä kieleltään, aiheeltaan tai tekstilajiltaan kalasteluposteja muistuttavia viestejä. Elokuussa 2019 sain haltuuni Osuuspankin verkkopankkiin lähetetyn viestin, jossa tiedotetaan uudesta maksukortista. Viesti muistuttaa monin paikoin tietojenkalasteluviestejä erityisesti aiheensa osalta. Samoihin aikoihin sähköpostiini lähetettiin K-Citymarketin mielipidekysely, johon vastaamalla voi osallistua arvontaan. Se taas muistuttaa aineistoni arvontaviestejä, joissa palkintona on kaupan lahjakortti.

Kokosin kyselyn, jossa pyysin kommentteja viidestä viestistä (liitteet 1–5). Vaikka yllä mainittu Osuuspankin viesti on lähetetty verkkopankin kautta ja muut sähköpostitse, sisällytin sen kyselyn viesteihin. Se mahdollistaa mielenkiintoisen vertailun kalasteluviestien kielen ja sisällön kanssa. Tietojenkalasteluviestiaineistostani valitsin kolme viestiä, jotka muodostavat sopivan kokonaisuuden kahden aidon viestin kanssa – yhden korttiaiheisen pankkiviestin vastaparina Osuuspankin aidolle viestille, yhden vahvasti aineistoni pankkihuijausviestejä edustavan viestin ja yhden kaupan arvontahuijausviestin vastaparina K-Citymarketin aidolle viestille. Nämä viisi viestiä – kaksi aitoa, kolme huijausta – muodostavat viiden viestin kokonaisuuden, jonka lähetin vapaaehtoisille vastaajille. Poistin viesteistä kaikki henkilökohtaiset tiedot, mutta myös lähettäjien sähköpostiosoitteet sekä viestien otsikot, koska niitä ei ollut kaikissa viesteissä alun perinkään, kun sain ne. Poistin myös kaikki viesteihin sisältyvät hyperlinkit – sekä turvalliset että haitalliset – jotta viestien lukijat tekisivät päätelmänsä muihin asioihin liittyvien havaintojen perusteella.

Vapaaehtoiset saivat tehtäväkseen pohtia sitä, mitkä viesteistä ovat aitoja ja mitkä huijauksia. Pyysin heitä kirjoittamaan kommentteja siitä, millä perusteella he päättelivät viestin olevan aito tai huijaus. Sain vastauksia yhteensä 23 henkilöltä. Luvussa 7.2 analysoin kyselyn viisi viestiä samaan

tapaan kuin olen analysoinut tietojenkalasteluviestiaineistoani. Luvussa 7.3 tarkastelen viesteistä kirjoitettuja kommentteja ja sitä, miten ne suhtautuvat omiin huomioihini ja teoriaan.

## 7.2 Viiden viestin analyysi

### 7.2.1 Kyselyn tietojenkalasteluviestien piirteet

Yksi kolmesta tietojenkalasteluviestistä on Nordean nimissä lähetetty viesti (liite 1). Se on aseteltu niin, että tervehdyksen ja allekirjoituksen välissä on tekstin lisäksi kaksi väliotsikkoa. Asiakasta puhutellaan suoraan sinutellen. Siinä kerrotaan, että asiakkaan kortti on varustettu vanhentuneella tekniikalla ja että uutta korttia voi hakea ilmaiseksi 25.7. mennessä. Viestin mukaan Nordea on altistunut korttipetoksille, minkä takia uusi kortti uusine ominaisuuksineen on kehitetty. Viesti alkaa asiallisella mutta suurpiirteisellä tervehdyksellä (*Hyvä asiakas*) ja loppuu niin ikään asiallisesti (*Ystävällisin terveisin Nordea*). Viesti on kaiken kaikkiaan todella hyvää suomea. Se ei sisällä tietojenkalasteluviestiaineistolleni tyypillisiä taivutusvirheitä, virheellisiä isoja ja pieniä kirjaimia tai erityisen outoja sananvalintoja. Viestissä on vain yksi kielioppivirhe – turhat kaksoispisteet saanut genetiivimuoto *Nordea:n*. Viestin omituisuudet liittyvät ennen kaikkea sisältöön.

(69) Nordea:n asiakkaana on tärkeää olla tietoinen palveluitamme ja tuotteitamme koskevista muutoksista. Haluamme tarjota asiakkaillemme mahdollisimman turvallisen virtuaalisen ympäristön.

Esimerkki (69) aloittaa viestin. Siinä kerrotaan, että asiakkaalle halutaan tarjota mahdollisimman turvallinen virtuaalinen ympäristö, mutta viesti koskee uuden maksukortin hankkimista, mistä seuraa sisällöllinen ristiriita. Seuraava virke (70) kertoo asiakkaalle, miksi viesti on lähetetty. Asiakas käyttää vanhentuneella tekniikalla varustettua korttia, vaikka pankki on yrittänyt saada hänet vaihtamaan sen uuteen. Asiakkaassa pyritään ehkä herättämään epäily omaa arviointikykyään kohtaan. Hän saattaa huolestua siitä, että on tosiaan ohittanut joitain viestejä ja laiminlyönyt pankkipalveluidensa turvallisuuden.

(70) Tarkastus osoittaa, että useista sähköpostiviesteistä huolimatta käytät edelleen vanhentuneella tekniikalla varustettua korttia.

Luvussa 6 tarkastelin vaikuttamisen ja vakuuttamisen keinoja tietojenkalasteluviesteissä. Pankki on auktoriteetti, johon ihmiset ovat tottuneet luottamaan ja jonka ohjeilla voi olettaa olevan vahva perusta. Näin ollen kaikkien kyselyyn sisällyttämieni pankkiviestien – huijausten ja aitojen – lähettäjän voidaan ajatella olevan auktoriteettiasemassa vastaanottajaan nähden. Muista vastaanottajaan vaikuttamisen keinoista Nordean viestistä on nähtävissä sekä seuraus että houkutus. Houkutuksena on tietojenkalasteluviesteille tyypillisesti raha – tässä tapauksessa rahan säilyttäminen. Asiakas saa uuden kortin ilmaiseksi tiettyyn päivään asti, mutta sen jälkeen kortti muuttuu maksulliseksi.



Aikaraja synnyttää painetta ja pelko korttipetoksille altistumisesta saa viestin vastaanottajan huolestumaan. Tässä, kuten suurimmassa osassa aineistoni viesteistä, annetaan linkki, jota vastaanottajan toivotaan painavan. Linkki on peitetty tekstillä *Hae uutta korttia klikkaamalla tästä*.

Viestin vakuuttavuutta voidaan lisätä osoittamalla, että lähettäjä ei aja omaa etuaan (ks. luku 3.3). Nordea-viestin rehellisyys (71) korttipetoksille altistumisesta antaa vastaanottajalle mielikuvan siitä, että lähettäjä on nimenomaan asiakkaan puolella.

(71) Koska olemme viime aikoina altistuneet korttipetoksille, olemme päättäneet kehittää uuden kortin ennaltaehkäisevässä tarkoituksessa.

Toiseksi viimeisessä virkkeessä (72) kerrotaan, että uusi kortti antaa asiakkaalle mahdollisuuden käyttää uusia ominaisuuksia. Siitä, mitä nämä uudet ominaisuudet ovat, ei kerrota mitään. Viestin viimeinen virke on eräänlainen vastuuvapauslauseke (73), joka siirtää vastuun kortin käytöstä viestin vastaanottajalle. Jos virkkeen (70) tarkoitus on ollut herättää asiakkaassa epäily omaa harkintakykyään kohtaan, niin tässä herätetään sama epäily. Viestin vastaanottajassa voi herätä pelko siitä, että toimimatta jättämisestä seuraa jotakin ikävää ja niin tapahtuessa hän saa syyttää vain itseään.

(72) Uusi kortti täyttää tiukemmat turvallisuusvaatimukset ja antaa sinulle mahdollisuuden käyttää uusia ominaisuuksia.

(73) Oletamme näin ollen, että olet tietoinen tästä asiasta.

Kyselyn toisen pankin nimissä lähetetyn kalasteluviestin (liite 2) lähettäjä on väitetysti S-Pankki. Viesti alkaa kahdella tervehdyksellä ja jatkaa virheellisesti isolla kirjaimella tervehdyksen ja pilkun jälkeen. Viestin ensimmäisessä virkkeessä (74) on useampi norminvastaisuus.

(74) Verkkopankissa tietoturvapäivitysten vuoksi verkkopalvelujen käyttäjien **on hyväksyttävä** päivitys ja **päivittää** yhteystiedot **ajantasalle**.

Ensinnäkin virke alkaa kangerrellen. Joko ongelma on sanajärjestyksessä (vrt. *Tietoturvapäivitysten vuoksi verkkopalvelujen käyttäjien on hyväksyttävä päivitys ja päivitettävä yhteystiedot verkkopankissa*.) tai nominin taivutuksessa (vrt. *Verkkopankin tietoturvapäivitysten vuoksi...*). Räikein norminvastaisuus on kuitenkin passiivin 1. partisiipin sisältävän nesessiivirakenteen rinnastaminen toisen verbin 1. infinitiiviin. Virkkeen lopussa on vielä virheellisesti yhteen kirjoitettu *ajantasalle*.

Ensimmäistä virkettä seuraa linkki, joka on peitetty kehotuksen *Päivitä tietosi ja tee tietoturvapäivitys tästä alle*. Kömpelösti alkanut viesti muuttuu linkin jälkeen sujuvaksi virkasuomeksi. Seuraavat virkkeet asiakastietojen käsittely- ja tietoturvaperiaatteista eivät ole kovinkaan oleellisia viestin aiheen kannalta, vaan kapulakielinen osio on todennäköisesti lisätty viestiin, jotta se vaikuttaisi vakuuttavammalta. Kyseinen teksti on Säästöpankin henkilötietojen käyttöä ja tietosuojaa käsittelevällä verkkosivulla (Säästöpankki 2019). Viestissä uhataan pankkipalveluiden rajoittamisella, jota perustellaan uudella rahanpesulailla, kuten esimerkiksi (75) näkyy. Kyseinen rahanpesulaki ei ole

ensinnäkään tuona päivänä ollut uusi eikä edes uudistettu. 6 luvussa tarkastelluista vaikuttamisen ja vakuuttamisen keinoista on tässä viestissä kaiken kaikkiaan erotettavissa seurauksilla uhkailu, lähettäjän auktoriteettiasema ja etäännyttäminen antamalla toiminnan perusteeksi lähettäjääkin säätelevä laki.

(75) Ilman päivitystä pankkipalveluita voidaan joutua rajoittamaan. Rajoitukset perustuvat 01.01.2018 voimaan tulleen uuteen rahanpesulakiin.

S-Pankin nimissä lähetetyn viestin viimeisen virkkeen nominien rinnastus ontuu. Virkkeessä (76) käytetään rinnastuskonjunktioita *ja* ja *tai*, joista *ja* ilmaisee lisäystä ja *tai* vaihtoehtoa. On kuitenkin oletettavaa, että kyseessä olevat rajoitukset koskevat kaikkia esiteltäviä kohteita. Virkkeen voitaisiin typistää niin, että *rajoitukset koskevat kaikkea tilin käyttöä*. Rinnastamisella on ehkä haluttu lisätä tekstin vaikuttavuutta. Hiidenmaan (2000: 51) mukaan institutionaalisissa teksteissä käytetään runsaasti rinnastuksia, sillä se tuottaa vaikutelman täsmällisyydestä. Viestin lopettaa allekirjoitus *S-pankki* pienellä p-kirjaimella.

(76) Rajoitukset koskevat maksukortteja ja verkkopankkia **tai** muuta tilin käyttöä.

Kolmas kyselyn tietojenkalasteluviesteistä on viesti arvonnasta (liite 3), josta voi voittaa 1 000 euron lahjakortin K-Marketiin. Viestissä rikotaan kielioppinormeja muutamassa kohdassa. Ensimmäinen virke tervehdyksen ja pilkun jälkeen alkaa virheellisesti isolla kirjaimella. Lahjakortin summan tuhat on erotettu pilkulla välilyönnin sijaan (*1,000€*) virkkeissä (78) ja (80), mikä on suomen kielen normien vastaista (ks. Kielitoimiston ohjepankki c). Tekstissä on taivutusvirhe *muutamiin kysymykseen*, ja kysyvän sivulauseen edestä puuttuu pilkku. Huomiota herättävät myös muihin kuin kielioppinormeihin liittyvät asiat. Viesti on osoitettu sen todelliselle vastaanottajalle, vaikka yleensä tietojenkalasteluviestit ovat tervehdyksissään hyvin suurpiirteisiä (Fincher ja Hadnagy 2015: 13). Olen peittänyt etu- ja sukunimen X-kirjaimilla, minkä kerroin kyselyyn vastanneille henkilöille.

Ansiona voidaan pitää viestin ensimmäisen virkkeen (77) keskellä olevaa ajatusviiva, joka ihan oikeasti on ajatusviiva eikä yhdysviiva. Virke (78) on kokonaisuudessaan linkki, joka on viestissä kolmessa eri kohdassa. Siitä käy ilmi, etteivät arvonnin järjestäjä ja viestin lähettäjä olekaan yksi ja sama yritys, vaan kyseessä on jonkinlainen yhteistyökumppanuus. Kuka tuo K-Marketin yhteistyökumppani sitten on olevinaan? Ainoa vihje on viestin loppuun sijoitettu floridalainen postiosoite, jossa sijaitsee Sea Worldin Hilton-hotelli. Lisäksi *K-Markettiin* on virheellisesti taivutettu. Oikea taivutusmuoto olisi yhdellä t-kirjaimella.

(77) Arvomme K-Marketin lahjakortin – osallistu kilpailuun!

(78) Yhteistyökumppanimme järjestää arvonnin, jossa voit voittaa 1,000€ arvoisen lahjakortin K-Markettiin.

Vaikuttamisen ja vakuuttamisen keinoista käytetään hoputtamista (79) ja houkutusta (80). Houkutuksena on jokseenkin ylenpalttinen palkinto – 1 000 euron lahjakortti. Lopussa on vielä kevyesti painostava kysymys (81), joka muistuttaa vielä, että vaikka viesti ei sisällä uhkailua tilin lopettamisesta tai vakavista tietoturvaongelmista, sen ohittamisesta seuraa hyvin ison ja tarpeellisen rahasumman menettäminen. Viesti on kokonaisuudessa hyvää suomea, mutta huomiota herättävän persoonallisella vivahteella. Tekstin tyyli on epätavallisen kepeä (80), ja se yrittää naamioda perustelunsa ja painostuksensa iloiseksi jutusteluksi. Viestistä huokuu lähettäjän toive siitä, että vastaanottaja osallistuu arvontaan – mutta miksi arvonta on tärkeä sen järjestäjälle?

(79) Tähän kilpailuun kannattaa osallistua heti, sillä palkinto arvotaan pian.

(80) K-Marketista saat ostokset edullisesti, joten 1,000€ lahjakortilla voit ostella tuotteita mielin määrin.

(81) Onko sinulla varaa jäädä tästä kilpailusta paitsi?

### 7.2.2 Kyselyn aitojen viestien piirteet

Kyselyn viidestä viestistä kaksi on aitoja. Toinen niistä on Osuuspankin verkkopankkiviesti uuden kortin saapumisesta (liite 4) ja toinen on K-Citymarketin sähköpostitse lähetetty pyyntö (liite 5) osallistua mielipidekyselyyn ja mahdollisuus osallistua samalla arvontaan. Nämä aidot viestit muodostavat vastaparit Nordean tietojenkalasteluviestille ja viestille arvonnasta, jossa palkintona on K-Marketin lahjakortti.

Osuuspankin viestin asettelu on samantyylinen kuin Nordean nimissä lähetetyssä kalasteluviestissä. Kummassakin on väliotsikoita, ja kummankin aiheena on uusi kortti. Osuuspankin tervehdys on suurpiirteinen *Hyvä asiakkaamme*, mutta toisaalta sen sisällönkin takia voidaan olettaa, että kyseessä on tiedotustarkoitukseen luotu massaviesti. Viestin lopputervehdys on neutraali ja virheetön *Ystävällisin terveisin, OP-Korttiyhtiö Oyj*. Asiakasta sinutellaan, ja lähettäjä puhuu itsestään memuodossa. Viestissä käytetään suoraa käskymuotoa kortin käyttöönottoon ohjaavassa väliotsikossa (82).

(82) Ota uusi korttisi heti käyttöön

Vaikka uuden kortin käyttöönotto vaatii toimia, kuten esimerkki (83) osoittaa, kyseessä olevaan viestiin ei tarvitse reagoida mitenkään. Viestiin ei tarvitse vastata, siinä ei painosteta painamaan linkkiä eikä viesti todennäköisesti herätä erityisen vahvoja tunteita vastaanottajassaan. Asiakas osaa odottaa tekstiviestiä myöhemmin, mutta siihenkään ei tarvitse vastata. Asiakas saa halutessaan lisätietoja annetun linkin (84) takaa, mutta linkin painaminen ei vaikuta asioiden etenemiseen. Huomionarvoista on, että viestin sisältöä on muutettu jälkikäteen. Kopioin viestin tiedostoihini 26.8. sellaisena kuin se on liitettynä tähän tutkielmaan, mutta lokakuun puoliväliin mennessä sen asettelua, sisältöä ja lauserakenteita oli muokattu ja täydennetty.

- (83) Saat uuden korttisi valitsemasi toimitustavan mukaan postitse kotiin tai konttoriin. Korttisi saapuu noin kuukauden kuluessa. Lähetämme sinulle vielä erillisen tekstiviestin, kun korttisi on matkalla. Otathan uuden kortin käyttöösi heti sen saatua.
- (84) Lisätietoja tästä ja korttiuudistuksestamme löydät täältä.

Kyselyn toinen aito viesti (liite 5) on K-Citymarketin sähköpostiviesti, jossa pyydetään osallistumaan mielipidekyselyyn, johon vastanneiden kesken arvotaan 100 euron arvosta LisäPlussa-pisteitä. Viestin yläalaidassa on K-Citymarketin aidonnäköinen logo. Alkutervehdys on jälleen tietojenkalasteluviestienkin tapaan suurpiirteinen (85). Erityisen huomionarvoista on sekin, että tervehdys loppuu pilkkuun, mutta sitä seuraava virke alkaa isolla kirjaimella (eri rivillä), mikä on hyvin yleinen virhe tietojenkalasteluviestiaiaineistossani.

- (85) Hyvä asiakkaamme, Mitä mieltä olet ruokaosastostamme?

Mielipidekyselylle on asetettu aikaraja, johon mennessä siihen pitää vastata. Vastaamattomuudesta ei kuitenkaan rokoteta eikä vastaamiseen erityisemmin painosteta. Houkutuksena on maltillisen suuri palkinto, joka arvotaan viidelle vastanneelle. Palkinto on 20 000 LisäPlussa-pistettä, mutta määrä on ilmoitettu norminvastaisesti ilman välilyöntiä: 20000 (ks. Kielitoimiston ohjepankki c). Kolmas normienvastaisuus on tittelin kirjoittaminen isolla kirjaimella nimen jälkeen (ks. Kielitoimiston ohjepankki b). Viestin normienvastaisuudet ovat asiakasviestinnässä melko tavallisia ja lieviä. Huomiota herättää kyllä ohjeeksi peitetty näytävä linkki ja kehoitus sen painamiseen (86).

- (86) Osallistu napsauttamalla tätä

Muutamasta normienvastaisuudesta ja huomiota herättävästä linkistä huolimatta kyseessä on luotettava viesti. Luotettavuuden tuntua vahvistaa moni asia. Ensinnäkin teksti on hyvää suomea. Se on tunnelmaltaan maltillinen, asiallinen ja kohtelias, kuten virkkeestä (87) näkyy. Kyselyyn vastaamiseen ei painosteta eikä palkinto ole liian hyvä ollakseen totta. Viestin on allekirjoittanut Lielahden K-Citymarketin kauppias, ja viestin lopun (88) lisäyksistä käy selväksi se, mistä viestin vastaanottajan tiedot on saatu. Sinne on kirjattu monipuoliset, yksityiskohtaiset yhteystiedot, joita voi käyttää asioimiseen. Kuten Osuuspankin viestissä, myös tässä on linkki lisätietoihin, mutta sitä ei tarvitse painaa.

- (87) Olisi hienoa, jos vastaisit kyselyyn 8.9.2019 mennessä oheisella linkillä.

- (88) Osoitelähde: K-Plussan asiakastiedosto, Kesko Oyj, Helsinki, PL 1, 00016 Kesko, Y-0109862-8. Tiedoston tietosuojaselosteeseen pääset tästä: <https://www.plussa.com/Mika-on-K-Plussa/#Sopimusehdot>

### 7.3 Mitä viesteistä sanotaan?

Sain kommentteja yhteensä 23 ihmiseltä, joiden taustat vaihtelevat iän, koulutusasteen ja -alan puolesta. Nuorin vastaaja on syntynyt vuonna 1997 ja vanhin vuonna 1946. Koulutusasteet vaihtelevat

toisen asteen suorittamisen ja tohtorintutkinnon välillä. Eri ihmiset kiinnittävät huomiota eri asioihin ja todennäköisesti kirjoittavat ylös vain osan ajatuksistaan, vaikka havaitsisivat muutakin. Jos sanon, että lähes puolet on sitä mieltä, että teksti on selkeää, se ei tarkoita, etteivätkö muut olisi samaa mieltä. Se tarkoittaa vain, että puolet vastaajista syystä tai toisesta tiedostivat asian ja valitsivat kirjoittaa siitä oman kommenttinsa. Itse asiassa, jos yli puolet vastaajista kommentoi tekstin olevan selkeää, olisi joku muukin todennäköisesti samaa mieltä, jos häneltä kysyttäisiin asiasta erikseen.

Olen lisännyt viestit tämän tutkielman liitteisiin (liitteet 1–5) sellaisina kuin ne vastaajille lähetin. Lähes kaikki vastaajat tunnustivat kolme huijausviestiä viiden joukosta. S-Pankin nimissä lähetetty viesti (liite 2) aiheutti eniten epäröintiä. 23 vastaajasta viisi epäröi, mutta päätyi siihen, että viesti on huijaus. Yksi veikkasi, että viesti olisi luotettava. Erityisen mielenkiintoista on, että S-Pankin nimissä lähetetty viesti oli vastaavasti monen mielestä kaikista tökeröin ja selkein huijaus. Ihmiset kiinnittävät siis hyvin eri asioihin huomiota, kun he lukevat – usein hyvin pikaisesti – viestejään. Tarkastelen seuraavaksi huomioita viestikohtaisesti samassa järjestyksessä kuin luvussa 7.2. Kyselyn viidestä viestistä poimitut lainat merkitsen edelleen juoksevilla numeroinnilla, kuten tähänkin asti kaikissa analyysiluvuissani. Tähän alalukuun sisällytän myös sitaatteja kyselyyni vastanneiden henkilöiden kommentteista. Merkitsen vastaajien kommentit juoksevilla numeroinnilla roomalaisin numeroin.

### 7.3.1 Vastaajien ajatuksia siitä, miksi viesti vaikuttaa huijaukselta

Nordean nimissä lähetetyssä viestissä (liite 1) herätti huomiota erikoinen suomen kieli ja viestin painostava sävy. Viesti on muutaman vastaajan mielestä hyvää suomea. Osa heistä, jotka pitivät kieltä erikoisena, sanoivat viestin matkivan virkakieltä, kuten kommenteissa (I) ja (II). Se siis periaatteessa vaikuttaa viralliselta, vastaajien mielestä pankeille sopivalta kapulakieleltä, mutta jokin ei toimi. Osaksi ontuminen johtuu epätasällisuudesta. Vastaajista viisi kiinnitti huomiota siihen, et hinnan perästä puuttuu valuuttayksikkö (19,99), yksi kaipasi vuosilukua ilmoitetun päivämäärän perään, neljä huomasi viestin ainoan kielioppivirheen eli väärin taivutetun pankin nimen (*Nordea:n*). Viestin sävyä ja sisällön johdonmukaisuutta kommentoitiin kielipiirteitä enemmän.

- (I) käytetään jargon-kieltä jota pankki käyttäisi, mutta jokin tekstissä ei ole niin sujuvaa kuin aidossa viestissä
- (II) Tää jotenkin yrittää imitoida sellaista lainopillista kapulakieltä, jotta vaikuttaisi jotenkin uhkaavamalta ja varmaan sitten jonkun tylyn tyylin kautta pakottaisi toimintaan.

Suurin osa vastaajista huomautti siitä, että viestissä painostetaan klikkaamaan linkkiä tietyn ajan sisällä (III). Viestin vastaanottajalla on rajallinen aika toimia ennen kuin uusi kortti muuttuu maksulliseksi. Vastaajien joukossa ihmeteltiin sitä, miksi vanhentuneella tekniikalla olevan kortin

vaihtaminen olisi asiakkaan vastuulla. Muutama vastaaja kommentoi, että pankki oletettavasti lähettäisi uuden kortin asiakkailleen automaattisesti eikä vaatisi asiakkaalta toimintaa maksuilla uhkamalla, kuten kommentissa (IV).

(III) tässäkin yritetään painostaa klikkaamaan linkkiä aikarajan avulla

(IV) Jos Nordea olisi kehittänyt uuden turvallisemman kortin, niin luulisi sen automaattisesti korvaavan vanhat kortit ilman, että asiakas toimii tiettyyn päivään mennessä.

Nordean nimissä lähetetystä viestistä nostettiin erityisen usein esiin kaksi virkettä (89) ja (90). Virkkeen (89) sisältö tuntui monesta epäuskottavalta ja jopa ärsyttävältä (V). Vastaajat kommentoivat sitä, että tämä *tarkastus* jää hyvin epäselväksi. Minkälainen tarkastus on kyseessä ja miten se on toteutettu? Vastaajien joukossa oltiin myös sitä mieltä, että pankit soittavat tai laittavat viestin verkkopankissa, mikäli asia on oikeasti tärkeä ja jäänyt asiakkaalta huomaamatta. Virke 90 herätti hämmennystä. Yhdelle vastaajista tuli miellelyhtymä fiktioelokuvaan (VI). Vastaajien joukossa ihmeteltiin sitäkin, miksi pankki olettaa juuri nyt asiakkaan olevan tietoinen asiasta, jos kerran aiemmat sähköpostit ovat jääneet huomiotta.

(89) Tarkastus osoittaa, että useista sähköpostiviesteistä huolimatta käytät edelleen vanhentuneella teknikalla varustettua korttia.

(90) Oletamme näin ollen, että olet tietoinen tästä asiasta.

(V) Ihme syylistämistä, kukaan fiksu firma ei lähtis tommoseen tyyliin.

(VI) Tämä lause muistuttaa hyvin paljon elokuvissa esiintyvien pahisten pelotteluun tarkoitettua lausahdusta: teitä on varoitettu.

Usean vastaajan mielestä Nordean nimissä lähetetty viesti on yllättävän hyvä ja uskottava, mutta kukaan ei silti veikannut sitä aidoksi. Vilpillisyydestä vakuuttivat kortin maksullisuus ja sähköpostitse asioiminen. Suuri osa vastaajista kertoikin, että asioi vain verkkopankissa ja että sähköpostilinkkien seuraaminen tuntuisi väärältä. Lisäksi vastaajat huomauttivat siitä, ettei viestissä kerrota mitään kortin väitetyistä uusista ominaisuuksista, tai siitä, millä tavoin vanhentunutta edellisen kortin tekniikka on (VII). Muutama vastaaja moitti myös lopputervehdyksen suurpiirteisyyttä. Pelkkä *Nordea* ilman sen kummempia yhteystietoja ei vakuuttanut.

(VII) Missään kohtaa viestiä ei avata enempää kehitetystä kortista, turvallisuusvaatimuksista tai uusista ominaisuuksista

S-Pankin nimissä lähetetty viesti (liite 2) herätti epäilyksiä erityisesti epämääräisen ulkoasunsa takia. Rivivälien vaihtelu, kappalejako ja logottomuus on vastaajista lähes puolen mielestä epäilyttävää. Tämänkin viestin kohdalla mainittiin se, että pankkien kanssa asioidaan vain verkkopankissa – ei sähköpostitse. Klikkaamiseen ohjaaminen ja linkin sijoittaminen heti alkuviestiin koettiin tökeksi. Noin neljäsosa vastaajista oli sitä mieltä, että viestin kieli on huonoa ja sen sanoma jää epäselväksi. Erityisen heikoksi tuomittiin viestin ensimmäinen virke (91), joka kirvoitti muun muassa kommentit (VIII) ja (IX).

(91) Verkkopankissa tietoturvapäivitysten vuoksi verkkopalvelujen käyttäjien on hyväksyttävä päivitys ja päivittää yhteystiedot ajantasalle.

(VIII) ensimmäinen virke on kirjoitettu omituisesti

(IX) ensimmäinen lause ei kuulosta kielipolisesti oikeaoppiselta

Vaikka joidenkin mielestä S-Pankin nimissä lähetetty viesti on kaikkein tökeröin, vain muutama mainitsi erikseen viestin kirjoitusvirheistä. Vastaajista kaksi kommentoi alkutervehdyksen virhettä: *Hyvä asiakaamme*. Kaksi vastaajaa huomasi verbien rinnastamiseen liittyvän virheen: *hyväksyttävä päivitys ja päivittää*. Kaksi kommentoi alkutervehdysten määrää (*Hei! Hyvä asiakaamme*). Vain yksi huomasi pienen kirjaimen allekirjoituksessa *S-pankki*. Kaksi vastaajaa piti viimeisen virkkeen (92) rinnastusta virheellisenä.

(92) Rajoitukset koskevat maksukortteja ja verkkopankkia **tai** muuta tilin käyttöä.

Huomiota kiinnitettiin tämänkin viestin kohdalla erityisesti sisältöön. Painostaminen toimintaan ja palveluiden rajoittamisella uhkailu tulkittiin huijausviestien ominaisuudeksi (X). Moni vastaajista sanoi viestin sisältävän tyhjiä virkkeitä, *liirumlaarumia*. Rajoitusten perustuminen uuteen rahanpesulakiin herätti kysymyksiä siitä, mikä tämä rahanpesulaki tarkalleen on ja miksi se on nimetty uudeksi eikä esimerkiksi uudistetuksi.

(X) Tässä kuten aikaisemmissakin huijausviesteissä asiakasta painostetaan tekemään jokin toimenpide pian, mutta seuraukset eivät ole selviä.

(93) Käsitlemme rekistereissämme kaikkien asiakkaidemme tietoja samojen käsittely- ja tietoturvaperiaatteiden mukaisesti. Kaikkien asiakkaidemme tiedot ovat esimerkiksi pankkisalaisuuden, vakuutussalaisuuden tai vastaavan salassapitovelvoitteenalaisia tietoja riippumatta siitä, onko kyse henkilö- vai yritysasiakkaasta. Tietojen luovuttaminen on mahdollista vain asiakkaan antaman suostumuksen tai lain perusteella.

Esimerkin (93) teksti herätti ajatuksia vilpittömyyden puolesta ja sitä vastaan. Tekstipätkää pidettiin muusta viestistä irrallisena ja siihen kuulumattomana, kuten kommentista (XI) näkyy. Muutama vastaaja ajatteli, että kappale on sisällytetty viestiin vain, jotta lukija hämääntyisi monimutkaisesta ja virallisen kuuloisesta kielestä. Kaksi vastaajaa arvosteli kappaleen epämääräisyyttä. Heidän mielestään ilmaukset *esimerkiksi* ja *tai vastaavan* ovat liian epätarkkoja pankin viestinnäksi. Huomionarvoista on se, että kyseinen kappale on täysin samanlaisena Säästöpankin verkkosivuilla (Säästöpankki 2019).

(XI) Kappale, jossa puhutaan salassapitovelvoitteesta jää aivan irralliseksi. Se ei liity mitenkään muuhun sisältöön juridisesti tai muutenkaan.

Kaiken viestiin kirjatun sepustuksen jälkeen vastaajat miettivät edelleen sitä, miksi päivitys pitäisi tehdä. Viestissä ei ole linkkiä lisätietoihin eikä yhteystietoja. Esimerkin (93) mukainen *hienon kuuloinen* kieli ja joidenkin vastaajien mielestä sujuvat lauserakenteet toisaalta tekivät viestistä suht uskottavan. Rahanpesulaki herätti muistikuvan todellisesta lain voimaantulosta. Tämän viestin

kohdalla epäröineet vastaajat vakuuttuivat vilpillisyydestä sen takia, että asiointikanavana oli sähköposti eikä verkkopankki.

Kolmas tietojenkalasteluviesti (liite 3), jossa väitetysti arvotaan K-Marketin lahjakorttia, eroaa kahdesta edellisestä monin tavoin. Pankkien nimissä lähetetyt viestit ovat virkakielistä asiakasviestintää, kun taas arvontaviesti on ennemmin markkinahenkinen teksti. Vastaajat kiinnittivät erityisesti huomiota painostavaan tunnelmaan (94), hoputtamiseen (95) ja provosoivaan lopetusvirkkeeseen (96). Virke (96) herätti vastaajissa sekä huvitusta että närkästystä. Virkkeen koettiin olevan syyllistävä, loukkaava, kummallinen, epäasiallinen, provokatiivinen ja aggressiivinen. Iisan (1997) mukaan alistava ja määräilevä kieli korostaa vallankäyttäjän asemaa ja voi loukata lukijaa. Vaikka arvonnin järjestäjä ei yksiselitteisesti ole vallankäyttäjän asemassa, on mahdollista, että erityisesti tämän virkkeen holhoavuus on tuntunut ikävältä. Virkettä (96) kommentoitiin yläolevien adjektiivien lisäksi esimerkkien (XII) ja (XIII) tavoin.

(94) Sinun tulee vain täyttää osallistumistiedot, vastata muutamiin kysymyksen ja voitto voi olla sinun.

(95) Tähän kilpailuun kannattaa osallistua heti, sillä palkinto arvotaan pian.

(96) Onko sinulla varaa jäädä tästä kilpailusta paitsi?

(XII) iso ja tunnettu ketju ei suuntaisi asiakkailleen tällaista lausetta, jonka voisi tulkita myös loukkaavana

(XIII) oikein tuputetaan loppuun asti osallistumista

Kielivirheistä mainittiin pilkkuvirheet ja tökeröt rakenteet. Vain kuusi vastaajaa mainitsi erikseen virheellisesti taivutetun ilmauksen *muutamiiin kysymykseen*, kaksi vastaajaa kritisoi pilkulla merkittyä lukua ja sitä välittömästi seuraavaa euron merkkiä *1,000€*. Kaksi vastaajaa huomautti virheellisesti taivutetusta nimestä: *K-Markettiin*.

Arvontaviestin vilpillisyydestä vakuutti sen sisältö. Suuri osa vastaajista ihmetteli sitä, mitä viestissä mainittu *yhteistyökumppanimme* tarkoittaa ja miksi sitä ei mainita nimeltä (XIV). Suuri osa vastaajista huomautti myös englanninkielisistä lopputeksteistä ja orlandolaisesta postiosoitteesta. Palkintoa pidettiin naurettavan suurena – etenkin käytettäväksi pienehkössä K-Marketissa (XV). Kaksi vastaajaa kummeksui sitä, että arvonta järjestetään vain arvonnin takia. Vastaajista viisi kiinnitti huomiota siihen, että arvonnin tarkkaa ajankohtaa tai sitä, miten voittajalle ilmoitetaan, ei kerrottu.

(XIV) Mikä yhteistyökumppani, miksi sitä ei mainita nimeltä?

(XV) Palkinto summa on ensinnäkin aivan naurettavan suuri käytettäväksi nimenomaan K-Marketissa. Tämän lisäksi nämä palkinnot ovat aina kaikissa K-ketjun liikkeissä käytettävissä, eikä ainoastaan jonkin yksittäisen pienehkön elintarvikemarketin valikoimaan käytettävä.

Viestin ulkoasu ja logottomuus häiritsivät viittä vastaajaa. Neljä vastaajaa kommentoi, että yhteystiedot puuttuvat, ja vastaajista kuusi kummasteli viestin sopimatonta sävyä, joka ilmenee esimerkiksi (97).

(97) K-Marketista saat ostokset edullisesti, joten 1,000€ lahjakortilla voit ostella tuotteita mielin määrin.

Saat itse päättää miten käytät lahjakortin – sen voi käyttää myös osissa.



Vaikka kaikki vastaajat päättelivät viestin huijausviestiksi, muutama vastaaja kommentoi sen kielen olevan sujuvaa ja summan olevan uskottava. Yksi vastaaja toi esiin näkökulman yrityksen koosta. Jos viesti tulisi pienen paikkakunnan kaupan omalta kauppiaalta, sen omintakeinen tyyli voisi mennä läpi (XVI).

(XVI) Ehkä jos tämä olisi jonkun kauppiaan suoraan lähettämä jossain peräkylässä tms. niin voisin harkita ehkä uskovani

Yleisesti ottaen kyselyn kolmesta tietojenkalasteluviestistä nostettiin yhteisiksi piirteiksi niiden suurpiirteisyys ja linkkien klikkaamisen oleellisuus. Kirjoitusvirheet eivät nousseet erityisen vahvasti esiin, vaan vastaajiin tuntui vaikuttavan viestin sävy, sen synnyttämä tunne ja asiasisältö. Kaikkein yksimielisimmin huijausviesteihin liitettiin painostus, hoputus ja linkkien klikkaamiseen kehoittaminen. Muiden piirteiden kommentoiminen vaihteli melko suuresti. Ei voidakaan sanoa, että yksi tietty piirre kertoo yksinomaan siitä, onko kyseessä aito viesti vai huijausviesti. Kokonaisuus ratkaisee, ja päätelmien tekemisessä tuntuisi intuitiolla olevan jonkin verran valtaa.

### 7.3.2 Vastaajien ajatuksia siitä, miksi viesti vaikuttaa luotettavalta

Lähetin viiden viestin joukossa kaksi aitoa, luotettavaa viestiä. Sisällytin kyselyyn yhden Osuuspankin verkkopankkiin lähetetyn viestin (liite 4), jossa tiedotetaan uudesta maksukortista, mikä mahdollisesti vertailun kalasteluviestien kielen ja sisällön kanssa. En kuitenkaan eritellyt Osuuspankin viestin olevan verkkopankkiviesti, sillä se olisi ollut selkeä merkki viestin luotettavuudesta ja olisi pahimmassa tapauksessa sulkenut pois muut perustelut.

Osuuspankin aito viesti herätti luottamusta siksi, ettei siinä vaadita asiakkaalta toimia. 23 vastaajasta lähes kaikki huomauttivat, että viestissä vain todetaan selkeästi, että uusi kortti on tulossa. Asiakkaan ei tarvitse klikata linkkejä, avata liitetiedostoa tai antaa henkilökohtaisia tietojaan, kuten kommentissa (XVII) todetaan. Lähes puolet vastaajista kommentoi, että viestin kieli on hyvää ja asiallista ja että teksti on selkeästi jäsennelty. Vastaajista neljä mainitsi, että tärkeimmät asiat on kerrottu lyhyesti ja ymmärrettävästi. Kaksi totesi, että asiakas voi tarvittaessa asioida verkkopankissa, mikäli viesti herättää kysymyksiä. Vastaajien joukossa oltiin sitä mieltä, että viesti ei hoputa, ei uhkaile eikä pelottele ja että viestistä jää hyvä mieli ja tunne siitä, että asiakasta arvostetaan, kuten kommentaista (XVIII) ja (XIX) on nähtävissä.

(XVII) Tässä ei pyydetä klikkaamaan mitään, ei avaamaan mitään liitetiedostoa yms.

(XVIII) Ei ole kiire tai pakottava tarve klikata linkkiä auki.

(XIX) Viestistä jotenkin tulee tunne, että asiakasta arvostetaan

Lähetäjän nimi – *OP-Korttiyhtiö Oyj* – allekirjoituksessa herätti kahdessa vastaajassa luottamusta, mutta yksi epäili, ettei kyseistä OP-korttiyhtiötä olisi olemassa. Yksi vastaajista arvosteli

viestin kieltä ja erityisesti virkettä (98), joka on viestin ensimmäinen virke. Hän oli sitä mieltä, että virke on sisällöllisesti tyhjä ja että kalastelijat voisivat yrittää harhauttaa sillä lukijaa. Pääosin viesti koettiin kuitenkin hyvin uskottavaksi.

(98) uudistamme luotolliset OP-Visa-korttimme varmistaaksemme, että saat jatkossakin nykyaikaisia ja monipuolisia korttipalveluita sekä maksamisen ratkaisuja.

Toinen aidoista viesteistä on K-Citymarket Lielahden mielipidekysely (liite 5), johon vastanneet henkilöt saivat osallistua arvontaan. Jopa 18 vastaajaa kiinnitti huomiota tarkkoihin yhteystietoihin y-tunnuksineen, kuten kommentin (XX) kirjoittanut henkilö. Oikean kauppiaan nimi ja K-Citymarketin logo vakuuttivat. Vastaajista kahdeksan kommentoi viestin lopussa olevia yksityiskohtaisia tietoja siitä, mistä saa tarvittaessa lisätietoja ja miten tämänkaltaiset viestit voi kieltää. Palkintoa – 100 euron arvosta LisäPlussa-pisteitä – pidettiin hyvänä mutta kohtuullisena. Viestin tunnelmaa ei koettu painostavaksi, niin kuin tietojenkalasteluviestien tunnelma koettiin, vaan viestiä kuvailtiin kohteliaaksi ja selkeäksi.

(XX) Viestistä tekee mielestäni luotettavan myös Keskon yhteystiedot, y-tunnukset ja myöskin paikallisen kauppiaan nimi.

Yksi vastaaja huomautti, että toisin kuin huijausviestien arvontaviestissä, tässä oltiin kiinnostuneita nimenomaan asiakkaan mielipiteestä, ja vaivannäöstä palkittiin mahdollisuudella voittaa Plussa-pisteitä. Kahdeksan vastaajaa kuvaili viestin kieltä hyväksi, ja yksi kommentoi, että lauserakenteissa on luonnollista vaihtelua ja rytmiä (XXI). Vastaajista viisi mainitsi sen, että tarkka arvontapäivä on kerrottu. Yksi vastaaja piti isoa bannerilinkkiä epäilyttävänä, mutta toisaalta toinen tykkäsi siitä.

(XXI) Lauserakenteissa on vaihtelua ja tekstissä on rytmiä niin tää vaikuttaa ihmisen kirjoittamalta.

Kuten huijausviestien epäluotettavuutta, myös aitojen viestien luotettavuutta perusteltiin usein tekstin sävyllä ja sen herättämällä tunteilla. Aidot viestit koettiin asiallisiksi ja kohteliaiksi. Niiden olemassaolo on perusteltua (mielipiteen kysyminen tai tiedotus), ja niiden sisältö on täsmällistä ja perusteellista. Kukaan ei kuitenkaan kiinnittänyt huomiota K-Citymarketin viestin tervehdyksen suurpiirteisyyteen, joka on tyypillinen piirre tietojenkalasteluviesteissä (ks. luku 3.2). Samassa viestissä on myös yksi tietojenkalasteluaineistoni yleisimmistä virheistä, jota kukaan ei kommentoinut: viestin tervehdys loppuu pilkkuun, mutta sitä seuraava virke alkaa isolla kirjaimella. Tämä lienee melko yleistä myös luotettavassa asiakasviestinnässä eikä siksi herätä huomiota. K-Citymarketin logo vakuutti usean vastaajan, vaikka logot ja muut kuvat olisi helppo väärentää tietojenkalasteluviestinkin (ks. luku 3.2).

## 8 LOPUKSI

### 8.1 Johtopäätökset ja pohdinta

Pro gradu -tutkielmassani olen pyrkinyt vastaamaan kolmeen tutkimuskysymykseeni. Luku 5 vastaa niistä ensimmäiseen tarkastelemalla sitä, millaisia normeista poikkeavia piirteitä sähköpostitse lähetettyjen tietojenkalasteluviestien kieli sisältää. 53 tietojenkalasteluviestistä koostuvassa aineistossani on melko runsaasti astevaihteluun liittyviä virheitä (esim. *asiakaamme*, *S-Pankkin*). Persoonan ilmaiseminen sekä nomineissa että verbeissä horjuu joskus jopa yhden virkkeen sisällä. Yleisin verbin-taivutukseen liittyvä virhe aineistossani on nesessiivisen verbiliiton (esim. *on hyväksyttävä*) ja perusmuodon (*päivittää*) rinnastaminen. Jopa 15:ssä pankkien nimissä lähetetyssä viestissä on virheellisesti yhteen kirjoitettu *ajantasalle*. Kaikista aineistoni viesteistä noin kolmasosassa on selkeä kirjoitusvirhe, kuten *muikaisesti* tai *tuvalliseksi*.

Yleisin isoihin ja pieniin alkukirjaimiin liittyvä virhe on virkkeen aloittaminen isolla alkukirjaimella tervehdyksen ja pilkun jälkeen. Tämä on kuitenkin niin tavallista myös luotettavassa asiakasviestinnässä, ettei sille voi antaa kovinkaan paljon painoa. Alle kymmenesosa aineistoni viesteistä sisältää erityisen sekavaa tekstiä, mutta raskaita ja vaikeaselkoisia virkkeitä on useammassa. Virkkeiden vaikeaselkoisuutta aiheuttavat yleensä turhat sanat, taivutusvirheet ja lauseiden ketjuttaminen. Aineiston viesteissä on jonkun verran suomenkielisiä mutta tilanteeseen nähden erikoisia sananvalintoja, joista osa liittyy viestin toivotuksiin ja allekirjoituksiin. Tervehdykset ja allekirjoitukset ovat lähes aina suurpiirteisiä. Kansainvälisten lähteiden mukaan (ks. luku 3.2) tietojenkalasteluviesteille tyypillisiä piirteitä ovat sekä alkutervehdyksen että lopetuksen suurpiirteisyys. Analyysini tukee ajatusta personoimattomista kalasteluviesteistä ja lähettäjää koskevien tietojen puutteellisuudesta. Nämä eivät kuitenkaan ole vain tietojenkalasteluviestien piirteitä, kuten kyselyn (ks. luku 7) aidoista viesteistä näkyy.

Viesteissä on keskenään yhteisiä virkkeitä ja jopa kappaleita. Näin ollen sama virhe on toisinaan hyvin monessa eri viestissä. Aineistoni jokaisessa 53 tietojenkalasteluviestissä on ainakin yksi kielioppinormien vastainen löydös. 50:ssä viestissä on epämääräinen linkki, jota ohjataan painamaan. Monet linkit on peitetty joko tekstillä tai toisella osoitteella. Osuvin ja tasaisimmin tietojenkalasteluun liittyvä piirre aineistossani ovatkin epämääräiset linkit, joiden esiintyminen on hyvin samankaltaista kuin luvussa 3.2 kuvattiin.

Luku 6 vastaa toiseen tutkimuskysymykseeni siitä, millä keinoilla viestin vastaanottaja yrittää saada toimimaan tietojenkalastelijan toiveiden mukaisesti. Luvussa 3.3 kuvailtujen

vaikuttamisen ja ohjaamisen keinojen avulla kalastelijat pyrkivät heikentämään viestin vastaanottajan kriittistä ajattelukykyä. Auktoriteetti, termeillä vakuuttelu, epätoivotuilla seurauksilla pelottelu, pal-kinnoilla houkuttelu ja aikarajojen asettaminen ovat paljon käytettyjä keinoja aineistoni viesteissä. Pankeilla on lähtökohtaisesti vaikutusvaltaa ja auktoriteettiasema, mutta myös monella muullakin väitetyllä lähettäjällä, kuten IT-tuella ja Verohallinnolla, voidaan ajatella olevan auktoriteettiasema viestin vastaanottajaan nähden. Toisinaan viesteissä vedotaan itse auktoriteettilähettäjääkin velvoit-taviin säädöksiin. Esimerkiksi lähes neljäsosa aineistoni pankkien nimissä lähetetyistä viesteistä ve-toaa rahanpesulakiin tai PSD2-direktiiviin.

Suurimmassa osassa aineistoni tietojenkalasteluviesteistä kerrotaan, mitä tapahtuu, jos vas-taanottaja ei toimi ohjeidenmukaisesti. Yleisin seuraus on palveluiden rajoittaminen tai menettämi-nen. Kauppojen arvontaviestit ja Verohallinnon viestit sekä hyväntekijäksi tekeytyneen viesti sen si-jaan houkuttelevat rahalla. Toimintaan yritetään painostaa aikarajoilla ja kehotuksilla toimia nopeasti. 11 viestissä ilmoitetaan tulevasta yhteydenotosta. Viidessä viestissä selitellään tai rauhoitellaan etu-käteen, että koneen mahdollinen hidastelu päivityksen jälkeen tai rahojen saaminen voi kestää taval-lista kauemmin erinäisistä normaaleista syistä johtuen.

Luku 7 vastaa kolmanteen tutkimuskysymykseeni siitä, mihin suomenkielinen lukija kiinnittää huomiota viestin aitoutta pohtiessaan. Lähes kaikki 23 vastaajaa päättelivät oikein sen, mitkä vies-teistä ovat huijausviestejä ja mitkä aitoja. Sekä tietojenkalasteluviestejä että luotettavien tahojen vies-tejä koskevissa kommentteissa korostuivat viestien sisältö ja sävy. Kirjoitusvirheet eivät nousseet ko-vinkaan vahvasti esiin, vaan vastaajat kiinnittivät erityisen paljon huomiota painostukseen, hoputta-miseen ja linkkien painamisen oleellisuuteen. S-Pankin nimissä lähetetty viesti tuotti eniten toisistaan poikkeavia huomioita. Yksi vastaaja veikkasi sen olevan aito S-Pankin viesti, viisi epäröi ja loput olivat varmoja siitä, että kyseessä on huijaus. Viesti herätti eniten epäröintiä, ja toisaalta osa vastaa-jiista kuvaili sitä tökeröimmäksi ja selkeimmäksi huijaukseksi kyselyn viestien joukosta.

Viestien aitouttakin perusteltiin suurimmaksi osaksi tekstin sävyllä ja sen herättämillä tun-teilla, mutta myös kielen selkeydellä, täsmällisyydellä ja siistillä ulkoasulla. Myös logo lisäsi joiden-kin mielestä viestin luotettavuuden tuntua ja logottomuus vastaavasti vähensi sitä. Logoja ja muita kuvia on kuitenkin helppo väärentää tai hakea eri verkkosivuilta (ks. luku 3.2). Aidot viestit herättivät mukavia tunteita, kun taas tietojenkalasteluviestit herättivät pääasiassa negatiivisia tunteita. Aidot viestit koettiin asiallisiksi ja kohteliaiksi sekä viestinnältään täsmällisiksi. Luvussa 3.1 käytiin läpi hallintolain vaatimuksia virkakielelle. Laissa (Hallintolaki 2003) mainittu kielen asiallisuus korostui tässä tutkielmassa. Vaikka kaikki aineistoni kalasteluviestit eivät lähtökohtaisesti imitoi virkakieltä,

niiden herättämät tunnereaktiot liittyvät vahvasti asiallisuuteen – asiassa pysymiseen ja asialliseen sävyyn – ja siitä poikkeamiseen.

Tietojenkalasteluviestien kielipiirteiden ja vaikuttamisen keinojen analyysi voi auttaa yksityishenkilöitä tietojenkalasteluhyökkäysten torjumisessa. Vaikka virheitä ei ole aineistoni kaikissa viesteissä kovinkaan paljon – itse asiassa täysin sekavaa kieltä on yllättävänkin vähän – jokaisessa on ainakin yksi kielioppinormien vastainen löydös. Yhden normienvastaisuuden huomaaminen sujuvasanaisestä viestistä vaatii kuitenkin melko tarkkaa silmää ja suomen kielen normien tuntemista. Yksittäinen virhe voi eksyä luotettavankin viestijän tekstiin, joten ainokaisen normienvastaisuuden löytäminen muuten sujuvasta tekstistä ei välttämättä tarkoita, ettei viestiin voisi luottaa. Sisällöllistenkin ristiriitojen huomaaminen vaatii lukijalta hyvää lukutaitoa. Lukijan kannattaa pohtia sitä, pysyykö viesti aiheessa vai onko se pelkkä luettelo monimutkaisia, vierailla termeillä täytettyjä virkkeitä. Ovatko virkkeet turhia ja irrallisia vai onko niiden olemassaololle jokin peruste? Myös viestien lähetyisaikoja ja lähettäjien nimiä tarkastelemalla voi paljastua tietovirheitä, kuten luvun 5.6 aikavyöhyke-esimerkissä.

Aineistoni 53 tietojenkalasteluviestistä 50 sisältää epämääräisen linkin, jota viestin lukijan odotetaan painavan. Pankkien (ks. esimerkiksi S-Pankki b) muistutus siitä, että pankit eivät pyydä tietoja sähköpostitse eivätkä edellytä linkkien painamista, on siis todella asian ytimessä. Mikäli viestissä on linkki, jota kehoitetaan painamaan, kannattaa lukijan jälleen pysähtyä miettimään sitä, miksi linkkiä pitäisi painaa. Tietokoneen hiiren voi siirtää varovasti linkin päälle, jolloin osoite, joka tulee näkyviin, saattaa olla jotain ihan muuta kuin pitäisi. Osoitteen loppuosa voi olla suomalaisen .fi sijaan vaikka .pe (Peru). Osoitteen tarkistaminen ei kuitenkaan ole täysin varma keino vilpillisyyden paljastamiseksi, koska kalastelijat saattavat lähettää viestejä aidoista palvelimista, joihin ovat murtautuneet (Fincher & Hadnagy 2015: 82). Jos sähköposteja lukee älypuhelimella, onkin oltava erityisen varovainen. Linkkien osoitteita on vaikea tarkistaa, ja nopea näppäinsormi voi klikata haitallista linkkiä ennen huolellista harkintaa.

Osa viesteistä sisältää selityksen sille, jos tietokone hidastelee niin sanotun päivityksen jälkeen tai väitettyjä veronpalautusrahoja ei kuulu (ks. luku 6.6). Selitykset voivat olla rauhoittelua siltä varalta, että henkilökohtaisia tietoja luovuttanut uhri ryhtyisikin heti turvatoimenpiteisiin. Viestin vastaanottajaa ehkä toppuutellaan etukäteen, jotta hän ei huolestuisi palvelun poikkeavasta hitaudesta. Ehkä päivityslinkiksi väitettyä linkkiä painanut asiakas onkin tietämättään ladannut tietokonetta hidastavan haittaohjelman ja vakuuttelee takaraivossa tykyttävän epäilyksen yli, että koneen hitaus kuuluu asiaan. Kun taas veronpalautuksia ei kuulu kahden eikä kolmenkaan viikon päästä ja selitykset eivät enää päde, ovat onnistuneesta tietojenkalastelusta saadut tiedot jo ties missä.

Tietojenkalastelijoiden tavoitteena on estää viestin vastaanottajaa ajattelemasta kriittisesti. He yrittävät heikentää vastaanottajan arviointikykyä herättämällä tunteita. (Fincher & Hadnagy 2105: 15.) Vastaanottajan voi olla vaikea nähdä virallisen kapulakielen läpi tai tiedostaa esimerkiksi aikarajojen ja seurausten järjettömyyttä, jos viesti on onnistunut herättämään tunteita. Jos viestissä yhdistyvät esimerkiksi auktoriteetilähettäjä, kaiken yläpuolella oleva laki, sujuva ja normienmukainen kielenkäyttö ja tunteiden herättäminen uhkaamalla epämiellyttävillä seurauksilla ja aikarajoja asettamalla, voi vastaanottajan olla vaikea jättää viesti huomiotta. Olisikin tärkeää, että vastaanottaja tulisi tietoiseksi niistä keinoista, joilla tietojenkalastelijat pyrkivät häneen vaikuttamaan.

Mikään yksittäinen piirre ei kerro täysin varmasti siitä, onko kyseessä tietojenkalasteluviesti tai luotettavalta taholta tullut viesti. Viestien luotettavuutta arvioitaessa kokonaisuus ratkaisee, ja luvun 7.3 perusteella väitän, että intuitio vaikuttaa merkittävästi maallikon päätelmiin. Jos viestin sisältö vaikuttaa hämmäntävältä ja ristiriitaiselta, ei lukijan oitis kannata epäillä omaa lukutaitoaan vaan viestin luotettavuutta.

## 8.2 Tutkielman luotettavuus ja ajatuksia jatkotutkimuksesta

Tietojenkalasteluviestien kieltä ei ole tietääkseni tutkittu Suomessa aiemmin eikä aiheesta löydy kovinkaan paljon suomenkielistä tietoa. Jouduinkin tutkielmaa työstäessäni tukeutumaan moniin verkkolähteisiin ja poimimaan tiedonmurusia sieltä täältä. Panostin lähdekritiikkiin, vaikka esimerkiksi tietoturvaan liittyvä kirjallisuus oli minulle entuudestaan tuntematonta. Olen esitellyt tutkielmassani käyttämäni lähteet rehellisesti ja tarkasti, kuten sopii olettaa. Koska olen perehtynyt tutkielmani myötä minulle ennestään melko vieraaseen aiheeseen – kyberturvallisuuteen – on teoriakirjallisuuden läpikäyminen, termien ymmärtäminen ja niiden pohjalta kirjoittaminen vaatinut paljon tarkistelua ja eri lähteiden läpikäymistä. On tärkeää, että kaikki kirjallisuus on oikein ymmärrettyä ja suomennettua. Uskon, että olen onnistunut siinä, ja toivon saavani jatkaa aiheeseen perehtymistä.

Päätin ottaa aineistooni virkakieltä imitoivien viestien lisäksi myös toisen tyylisiä kalasteluviestejä, jotta aineisto ei jäisi liian suppeaksi. Vaikka tarkempi syventyminen virkakielen piirteisiin ja virkakieltä imitoiviin kalasteluviesteihin olisi ehkä ollut hyvä päätös, sain mielestäni koottua melko yhtenäisen kalasteluaineiston erilaisista viesteistä. Analysoiminen oli sekä miellyttävää että mielenkiintoista. Yksittäisiä parannusehdotuksia nousi esiin myös, kun luin kyselyyn saamiani vastauksia. Mietin, olisiko K-Citymarketin logo pitänyt poistaa kyselyaineistosta. Vastaajat kiinnittivät viestien ulkoasuun ihan perustellusti huomiota, ja tajusin epäloogisuuden vasta vastauksia lukiessani. Muis-  
sakin viesteissä oli nimittäin saattanut olla värejä ja logoja ennen kuin ne olivat tulleet osaksi

aineistoani. Vastaajat kiinnittivät onneksi paljon huomiota myös viestin kielellisiin ja sisällöllisiin piirteisiin, ja toisaalta logon myötä sain kiinnostavaa tietoa visuaalisen ilmeen merkityksestä.

Vapaiden kirjallisten kommenttien tarkastelussa on aina tulkintavirheen mahdollisuus. On vaikeaa tietää, mitä esimerkiksi hyvä kieli tai selkeä ulkoasu tarkoittaa eri ihmisille. Tähän tutkielmaan sisällyttämäni kysely olikin vain pintaraapaisu, jota voisi jalostaa ja laajentaa. Ehkä toinen graduntekijä tai vaikkapa yritys voisi tarttua ideaan ja jatkaa laajemmalla vastaajamäärällä. On otettava huomioon, että tämän tutkielman kommentoijat saivat kaikki viisi viestiä luettavakseen samaan aikaan. Tämä on voinut vaikuttaa siihen, miten viestit on tunnistettu huijauksiksi tai luotettaviksi. On mahdollista tietää, olisiko esimerkiksi kehoitus linkin painamiseen tuntunut yhtä painostavalta, jos se olisi ollut vain yksittäisessä viestissä eikä kolmessa.

Uskon, että sekä yksilöitä että yrityksiä hyödyttäisi syvempi tutkimus siitä, millä perusteella vastaanottaja jättää avaamatta viestin sisältämän linkin tai vastaavasti painaa linkkiä ja luovuttaa henkilökohtaisia tietojaan. Tutkimusta voitaisiin laajentaa myös tietojenkalastelun toiseen vaiheeseen, joka jää tämän tutkielman ulkopuolelle: voitaisiin tarkastella sivustoa, joka löytyy painetun linkin takaa. Linkin painamisen jälkeen kalasteluviestin vastaanottajalla voi olla vielä mahdollisuus tunnistaa huijaus, perääntyä, olla luovuttamatta tietojaan ja toivoa, ettei ole saanut linkin kautta haittaohjelmaa laitteeseensa. Linkkien takaa paljastuvien sivujen analysoiminen on kuitenkin melko riskialtista.

Mainitsin analyysissäni useamman kerran erityisen sekavasta kielestä, joka vaikuttaa kömpelyydessään heikolla käännöskoneella tuotetulta kieleltä. Käännöskoneet ovat nykyään melko hyviä tekstin tuottamisessa, ja olisikin mielenkiintoista tietää, ovatko tietojenkalasteluviestit pääsääntöisesti ihmisen vai koneen luomia ja kuinka monissa tapauksissa kalastelija on suomenkielinen. Jos tutkitaisiin sitä, mitä haasteita konekääntämiseen liittyy nimenomaan suomen kielelle käännettäessä, saataisiin ehkä lisätietoa myös kalasteluviestien erityispiirteistä ja alkuperistä.

Tutkielmani lähtökohtana ja perimmäisenä tarkoituksena oli forensiseen lingvistiikkaan eli forensiseen kielentutkimukseen syventyminen ja alasta kertominen. Mitä laajemmin kielentutkimuksen mahdollisuuksista tiedetään, sitä useammin ja erilaisemmissa tilanteissa sitä osataan myös hyödyntää. Tämä tutkielma antaa yhden näkökulman kielentutkimuksen mahdollisuuksista rikoskontekstissa. Tietojenkalasteluviestien kielentutkimus hyödyttää yksityishenkilöiden lisäksi niitä tahoja, joiden nimissä kalastelu- tai muita huijausviestejä lähetetään. Monet yritykset ja viranomaiset julkaisevat ohjeita siitä, miten huijauksia voi tunnistaa, mutta erilaiset huijausmenetelmät uudistuvat alati. Niinpä ajankohtaiselle kielentutkimukselle ja yhteistyölle sekä verkkoasiantuntijoiden että viranomaisten kanssa on tarvetta.

## LÄHTEET

- CATE, FRED H. 2007: Liability for Phishing. Teoksessa Jakobsson, Markus – Myers, Steven (toim.): *Phishing and countermeasures. Understanding the increasing problem of electronic identity theft*, s. 671–686. Wiley-Interscience cop. Verkkokirja.
- CHAUDHARY, SUNIL 2016: *The Use of Usable Security and Security Education to Fight Phishing Attacks*. Acta Universitatis Tamperensis 2238. Tampere University Press. Tampere 2016.
- CIALDINI, ROBERT B. 2013: *Influence: Pearson New International Edition*. Pearson Education Limited 2014.
- DANSKE BANK: Turvallisuus. Luettavissa <https://danskebank.fi/fi-fi/Henkiloasiakkaat/Verkkopankki/Pages/Turvallisuus.aspx> (6.11.2019)
- EKLUND, TAPIO 2019: Valepoliisi huijasi uhreilta pankkitunnuksia ja esiintyi rahanväärennösten tutkijana – saalista kertyi 80 000 euroa. *YLE Uutiset*. 12.6.2019. Luettavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-10828329> (1.10.2019)
- FINANSSIALA RY 2019a: *Mitä kuluttajan tulee tietää toisesta maksupalveludirektiivistä (PSD2)?* 18.7.2019. Luettavissa: <http://www.finanssiala.fi/uutismajakka/Sivut/Kuluttaja-asiakas-ja-PSD2.aspx> (30.9.2019)
- FINANSSIALA RY 2019b: Kysymyksiä ja vastauksia toisesta maksupalveludirektiivistä (PSD2). 14.6.2019. Luettavissa: <http://www.finanssiala.fi/uutismajakka/Sivut/QA-Toinen-maksupalveludirektiivi.aspx> (30.9.2019)
- FINCHER, MICHELE – HADNAGY, CHRISTOPHER 2015: *Phishing Dark Waters. The Offensive and Defensive Sides of Malicious E-mails*. Indiana: John Wiley & Sons, Inc. 2015.
- HAAPANEN, MINNA 2006: Mitä tarkoittaa phishing? *Kielikello* 3/2006. Kysyttyä-palsta. Luettavissa: <https://www.kielikello.fi/-/mita-tarkoittaa-phishing-> (16.4.2019)
- HAKANEN, AIMO 1993: Nesessiivisyyden ilmaisemisesta nykysuomessa. Teoksessa Saarinen, Sirkka – Luutonen, Jorma – Herrala, Eeva (toim.): *Systeemi ja poikkeama. Juhlakirja Alho Alhoniemen 60-vuotispäiväksi 14.5.1993*, s. 177–193. Turun yliopiston suomalaisen ja yleisen kielitieteen laitoksen julkaisuja 42. Turku.
- HAKULINEN, AULI 2001: *Lukemisto. Kirjoituksia kolmelta vuosikymmeneltä*. Toim. Laitinen, Lea – Nuolijärvi, Pirkko – Sorjonen, Marja-Leena – Vilkuna, Maria. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura:
- HALLINTOLAKI 2003: 434/2003. Finlex. Luettavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434#O2L4P16> (3.10.2019)
- HEIKKINEN, VESA 2000: Virallisen ideologiaa. Teoksessa Heikkinen, Vesa – Hiidenmaa, Pirjo – Tiililä Ulla: *Teksti työnä, virka kielenä*, s. 297–326. Helsinki: Gaudeamus.
- HIIDENMAA, PIRJO 2000: Poimintoja virkakielen rekisteristä. Teoksessa Heikkinen, Vesa – Hiidenmaa, Pirjo – Tiililä Ulla: *Teksti työnä, virka kielenä*, s. 35–62. Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen julkaisuja 116. Helsinki: Gaudeamus.
- HIIDENMAA, PIRJO 2005: Näkökulmia yleiskieleen. *Kielikello* 4/2005, s. 5–11. Luettavissa: <https://www.kielikello.fi/-/nakokulmia-yleiskieleen> (4.2.2019)
- HONG, JASON 2012: The State of Phishing Attacks. *Communications of the ACM*, s. 74–81. Vol. 55. No. 1, January 2012.



- HÖGMANDER, VISA 2019: Valepoliiseja jälleen liikkeellä, uhrin menettäneet jopa kymmeniätuhansia euroja – "Täysin organisoitua rikollisuutta". *MTV Uutiset*. 27.9.2019. Luettavissa: <https://www.mtvuutiset.fi/artikkeli/valepoliiseja-jalleen-liikkeella-uhrit-menettaneet-jopa-kymmeniätuhansia-euroja-taysin-organisoitua-rikollisuutta/7565014#gs.6puttk> (1.10.2019)
- IAFL: *What is the IAFL*. Luettavissa: <https://www.iafl.org/about-iafl/> (8.10.2019)
- IISA, KATARIINA 1997: Tekstiin kirjoittautuva lukija ja kirjoittaja – tasavertaisuutta vai vallankäyttöä? *Kielikello* 3/1997. Luettavissa: <https://www.kielikello.fi/-/tekstiin-kirjoittautuva-lukija-ja-kirjoittaja-tasavertaisuutta-vai-vallankaytto/> (7.10.2019)
- JAMES, LANCE 2005: *Phishing Exposed*. Rockland, Mass: Syngress Pub cop. Verkkokirja.
- JOKINEN, ARJA 2016: Vakuuttelevan ja suostuttelevan retoriikan analysoiminen. Teoksessa Jokinen, Arja – Juhila, Kirsi – Suoninen, Eero: *Diskurssianalyysi. Teoriat, peruskäsitteet ja käyttö*, s. 337–368. Tallinna: Vastapaino.
- KANGASNIEMI, HEIKKI 1992: *Modal Expressions in Finnish*. Studia Fennica Linguistica 2. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- KARLSSON, FRED 1983: *Suomen kielen äänne- ja muotorakenne*. Juva: WSOY.
- KIELITOIMISTON OHJEPANKKI A: *Kirjeen aloitus*. Luettavissa: [www.kielitoimistonohjepankki.fi/ohje/146](http://www.kielitoimistonohjepankki.fi/ohje/146) (2.10.2019)
- KIELITOIMISTON OHJEPANKKI B: *Kirjeen lopetus*. Luettavissa: <http://www.kielitoimistonohjepankki.fi/ohje/147> (2.10.2019)
- KIELITOIMISTON OHJEPANKKI C: *Luvut ja numerot: numeroiden ryhmittely*. Luettavissa: <http://www.kielitoimistonohjepankki.fi/ohje/49> (14.10.2019)
- KIELITOIMISTON SANAKIRJA 2018: *ratkaisu*. Helsinki: Kotimaisten kielten keskus. Verkkojulkaisu luettavissa: <https://www.kielitoimistonsanakirja.fi/> (23.10.2019)
- KOTIMAISTEN KIELTEN KESKUS: *Mitä yleiskieli on?* Luettavissa: [https://www.kotus.fi/kielietieto/kielenhuolto\\_kielitoimistossa/yleiskieli/mita\\_yleiskieli\\_on](https://www.kotus.fi/kielietieto/kielenhuolto_kielitoimistossa/yleiskieli/mita_yleiskieli_on) (4.2.2019)
- KOUHO 2012:9: *Kouvolan HO 12.12.2011 1146*. Kiihottaminen kansanryhmää vastaan. Luettavissa: <http://www.finlex.fi/fi/oikeus/ho/2012/kouho20121146> (6.5.2019)
- KRÖGER, TANJA 2015: *Iltalehti* 23.6.2015. Luettavissa: <https://www.iltalehti.fi/uutiset/a/2015062319916788> (6.5.2019)
- LAAKSONEN, KAINO 2011: Ymmärrettävämpiä tekstejä Kelasta. *Kielikello* 4/2011. Luettavissa: <https://www.kielikello.fi/-/ymmarrettavampia-teksteja-kelasta> (7.10.2019)
- LAKI RAHANPESUN JA TERRORISMIN RAHOITTAMISEN ESTÄMISESTÄ 2017. 444/2017. Finlex. Luettavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/smur/2017/20170444> (30.9.2019)
- LAUERMA, PETRI 2012a: Kieli. Teoksessa Heikkinen, Vesa – Voutilainen, Eero – Lauerma, Petri – Tiirilä, Ulla – Lounela, Mikko (toim.): *Genreanalyysi – tekstilajitutkimuksen käsikirja*, s. 51–54. Helsinki: Gaudeamus Oy.
- LAUERMA PETRI 2012b: Tekstityyppi. Teoksessa Heikkinen, Vesa – Voutilainen, Eero – Lauerma, Petri – Tiirilä, Ulla – Lounela, Mikko (toim.): *Genreanalyysi – tekstilajitutkimuksen käsikirja*, s. 67–69. Helsinki: Gaudeamus Oy.
- LINDROOS, EMILIA 2017: Forensisen lingvistiikan uudet haasteet: Raportti IAFL2017-konferenssista. *Virittäjä* 3/2017, s. 437–441.
- MATTILA, HEIKKI E. S. 2017: *Vertaileva oikeuslingvistiikka. Juridinen kielenkäyttö, lakimieslatina, kansainväliset oikeuskielet*. 2. painos. Helsinki: Alma Talent.

- MICROSOFT-TUKI 2019: *Microsoftin ohjelmistopäivitystiedoissa käytettävien vakiotermien kuvaus* 21.6.2019. Luettavissa: <https://support.microsoft.com/fi-fi/help/824684/description-of-the-standard-terminology-that-is-used-to-describe-micro> (30.9.2019)
- MOT PRO ENGLANTI a: *forensic medicine*. Kielikone Oy & Gummerus Kustannus Oy. <https://mot-kielikone-fi.helios.uta.fi/mot/uta/netmot.exe> (21.2.2019)
- MOT PRO ENGLANTI b: *forensic psychiatry*. Kielikone Oy & Gummerus Kustannus Oy. <https://mot-kielikone-fi.helios.uta.fi/mot/uta/netmot.exe> (21.2.2019)
- MYERS, STEVEN 2007: Introduction to phishing. Teoksessa Jakobsson, Markus – Myers, Steven (toim.): *Phishing and countermeasures. Understanding the increasing problem of electronic identity theft*, s. 1–29. Wiley-Interscience cop. Verkkokirja.
- NIKKANEN, HANNA – SILFVERBERG, ANU 2013. Uskomaton murhenäytelmä. *Helsingin Sanomien Kuukausiliite* 20.3.2013. Luettavissa: <https://www.hs.fi/kuukausiliite/art-2000002744476.html> (2.4.2019)
- OLSSON, JOHN 2006: *Forensic Linguistics. An introduction to language, crime and the law*. Lontoo, New York: Continuum.
- OZKAYA, ERDAL 2018: *Learn Social Engineering*. Packt Publishing 2018. E-kirja: an O'Reilly Media Company 2019.
- POLIISI a: *Rikoksen esitutkinta*. [https://www.poliisi.fi/rikokset/rikoksen\\_esitutkinta](https://www.poliisi.fi/rikokset/rikoksen_esitutkinta) (6.6.2019)
- POLIISI b: *Tekninen rikostutkinta*. [https://www.poliisi.fi/rikokset/tekninen\\_rikostutkinta](https://www.poliisi.fi/rikokset/tekninen_rikostutkinta) (6.6.2019)
- POLIISI c: *Kyberrikollisuus*. <https://www.poliisi.fi/rikokset/kyberrikollisuus> (22.10.2019)
- RENTOLA, ROOSA 2017: *Forensinen lingvistiikka. Kielentutkimuksen hyödyntäminen esitutkinnassa ja tuomioistuimessa*. Opinnäytetyö. Poliisiammattikorkeakoulu.
- SALMI-TOLONEN, TARJA 2008: Forensista lingvistiikkaa – kielentutkimuksen juridisia sovelluksia. Teoksessa Foley, Richard – Salmi-Tolonen, Tarja – Tukiainen, Iris – Vehmas, Birgitta (toim.): *Kielen ja oikeuden kohtaamisia. Heikki E.S. Mattilan juhla kirja*, s. 375–394. Helsinki: Talentum.
- SILFVERBERG, ANU – GRÖNDAHL, JUKKA 2015: Kiro sanat kiinnittivät huomion – kielentutkija auttoi poliisia ratkaisemaan petoksen. *Helsingin Sanomat Sunnuntai* 19.7.2015. Luettavissa: <https://www.hs.fi/sunnuntai/art-2000002839057.html> (6.5.2019)
- SILVER LAKE PUBLISHING 2006: *Scams & Swindles. Phishing. Spoofing. ID Theft. Nigerian Advance Schemes. Investment Frauds. False Sweetheart. How to Recognize and Avoid Financial Rip-Offs in the Internet Age*. Silver Lake Publishing.
- S-PANKKI a: *Verkkopankin turvallisuusohjeet*. Luettavissa: [https://online.s-pankki.fi/help/general/securityInfo\\_fi.html](https://online.s-pankki.fi/help/general/securityInfo_fi.html) (2.10.2019)
- S-PANKKI b: *Turvallinen pankkiasiointi*. Luettavissa: <https://www.s-pankki.fi/fi/arjen-raha-asiat/turvallinen-pankkiasiointi/> (21.10.2019)
- SVARTVIK, JAN 1968: *The Evans statements: a case for forensic linguistics*. Göteborg: Acta Universitatis Gothoburgensis.
- SÄÄSKILAHTI, MINNA 2009: Nesessiivirakenteet alkoholivalistusteksteissä. Teoksessa Heikkinen, Vesa (toim.): *Kielen piirteet ja tekstilajit. Vaikuttavia valintoja tekstistä toiseen*, s. 170–190. Tietolipas 229. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- SÄÄSTÖPANKKI 2019: *Henkilötietojen käyttö ja tietosuojat*. Luettavissa: <https://www.saastopankki.fi/fi-fi/pankit-ja-konttorit/avain-saastopankki/yhteystiedot/henkilötietojen-kaytto-ja-tietosuojat> (2.10.2019)

- TIILILÄ, ULLA 2015: Mitä on asiallinen, selkeä ja ymmärrettävä virkakieli? *Kielikello* 3/2015. Luettavissa: <https://www.kielikello.fi/-/mita-on-asiallinen-selkea-ja-ymmarrettava-virkakieli-> (3.10.2019)
- TUOMI, JOUNI–SARAJÄRVI, ANNELI 2018: Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 3. laitos. Tammi.
- TRAFICOM 2019: *Tietoturvan vuosi 2018*. Liikenne- ja viestintävirasto Traficom Kyberturvallisuuskeskus. Julkaistu 5.2.2019. Luettavissa: [https://www.kyberturvallisuuskeskus.fi/sites/default/files/media/file/Tietoturvan\\_vuosi\\_%2018\\_aukeamat.pdf](https://www.kyberturvallisuuskeskus.fi/sites/default/files/media/file/Tietoturvan_vuosi_%2018_aukeamat.pdf) (3.10.2019)
- VIRKKUNEN, ELLI-NOORA 2016: Virkakieltä ja verkkoviestintää – maahanmuuttajat kuntien verkkosivuilla. *Kielikello* 3/2016. Luettavissa: <https://www.kielikello.fi/-/virkakielta-ja-verkkoviestintaa-maahanmuuttajat-kuntien-verkkosivuilla> (7.10.2019)
- VISK 2004: Hakulinen, Auli, Maria Vilkuna, Riitta Korhonen, Vesa Koivisto, Tarja Riitta Heinonen & Irja Alho 2004. *Iso suomen kielioppi*. Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran Toimituksia 950. Helsinki: SKS. Verkko-versio luettavissa: <http://scripta.kotus.fi/visk>. (3.10.2019)
- YLE 2011: Kansanedustaja James Hirvisaarelle tuomio vihapuheista. *YLE Uutiset Kotimaa* 12.12.2011. Luettavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-5467575> (6.5.2019)

# LIITTEET

## Liite 1

Hyvä asiakas

Nordea:n asiakkaana on tärkeää olla tietoinen palveluitamme ja tuotteitamme koskevista muutoksista. Haluamme tarjota asiakkaillemme mahdollisimman turvallisen virtuaalisen ympäristön.

Tarkastus osoittaa, että useista sähköpostiviesteistä huolimatta käytät edelleen vanhentuneella tekniikalla varustettua korttia.

### **Hae uutta korttia**

Sinulla on mahdollisuus hakea uutta korttia ilmaiseksi 25.7. asti. Tämän päivämäärän jälkeen veloitamme jokaisesta uudesta kortista 19,99.

[Hae uutta korttia klikkaamalla tästä.](#)

### **Ehkäise petoksia**

Koska olemme viime aikoina altistuneet korttipetoksille, olemme päättäneet kehittää uuden kortin ennaltaehkäisevässä tarkoituksessa.

Uusi kortti täyttää tiukemmat turvallisuusvaatimukset ja antaa sinulle mahdollisuuden käyttää uusia ominaisuuksia.

Oletamme näin ollen, että olet tietoinen tästä asiasta.

Ystävällisin terveisin

Nordea

## Liite 2

Hei!

Hyvä asiakaamme,

Verkkopankissa tietoturvapäivitysten vuoksi verkkopalvelujen käyttäjien on hyväksyttävä päivitys ja päivittää yhteystiedot ajantasalle.

[Päivitä tietosi ja tee tietoturvapäivitys tästä](#)

Prosessi järjestelmän ja tietojen päivittämiseksi on tehty mahdollisimman helpoksi ja sujuvaksi.

Käsitlemme rekistereissämme kaikkien asiakkaidemme tietoja samojen käsittely- ja tietoturvaperiaatteiden mukaisesti.

Kaikkien asiakkaidemme tiedot ovat esimerkiksi pankkisalaisuuden, vakuutussalaisuuden tai vastaavan salassapitovelvoitteen alaisia tietoja riippumatta siitä, onko kyse henkilö- vai yritysasiakkaasta.

Tietojen luovuttaminen on mahdollista vain asiakkaan antaman suostumuksen tai lain perusteella.

Ilman päivitystä pankkipalveluita voidaan joutua rajoittamaan.

Rajoitukset perustuvat 01.01.2018 voimaan tulleeseen uuteen rahanpesulakiin.

Rajoitukset koskevat maksukortteja ja verkkopankkia tai muuta tilin käyttöä.

Terveisin

Asiakaspalvelu

S-pankki

### Liite 3

[muutin viestin saajan nimen muotoon Xxxxx Xxxxx]

**Hei Xxxxx Xxxxx,**

Arvomme K-Marketin lahjakortin – osallistu kilpailuun!

[Yhteistyökumppanimme järjestää arvonnän, jossa voit voittaa 1,000€ arvoisen lahjakortin K-Markettiin.](#)

Sinun tulee vain täyttää osallistumistiedot, vastata muutamiin kysymykseen ja voitto voi olla sinun.

Tähän kilpailuun kannattaa osallistua heti, sillä palkinto arvotaan pian.

K-Marketista saat ostokset edullisesti, joten 1,000€ lahjakortilla voit ostella tuotteita mielin määrin. Saat itse päättää miten käytät lahjakortin – sen voi käyttää myös osissa.

Onko sinulla varaa jäädä tästä kilpailusta paitsi?

[Osallistu kilpailuun tästä.](#)

The advertiser does not manage your subscription.  
If you prefer not to receive further communication please unsubscribe [here](#)  
Or write to: 10100 International Drive,,# 338,Orlando,FL,32821

# Saat uuden OP-Visa Credit/Debit-kortin

Hyvä asiakkaamme,

uudistamme luotolliset OP-Visa-korttimme varmistaaksemme, että saat jatkossakin nykyaikaisia ja monipuolisia korttipalveluita sekä maksamisen ratkaisuja. Myös sinulle on pian tulossa uusi kortti.

## Ota uusi korttisi heti käyttöön

Saat uuden korttisi valitsemasi toimitustavan mukaan postitse kotiin tai konttoriin. Korttisi saapuu noin kuukauden kuluessa. Lähetämme sinulle vielä erillisen tekstiviestin, kun korttisi on matkalla. Otathan uuden kortin käyttöösi heti sen saatuaasi.

## OP-Visa-luottosi siirtyy uudelle kortille

Korttisi uusiutuessa uusi ja vanha korttisi näkyvät op.fi:ssä ja OP-mobiilissa. Vanhan korttisi OP-Visa-luotto ja mahdollinen avoin luottosaldo siirretään uudelle kortillesi. Uuden kortin myötä myös OP-Visa-luottosi laskutustiedot muuttuvat. [Lisätietoja tästä ja korttiuudistuksestamme löydät täältä.](#)

Ystävällisin terveisin,

OP-Korttiyhtiö Oyj

## Liite 5



Hyvä asiakkaamme,

Mitä mieltä olet ruokaosastostamme? Missä asioissa olemme hyviä ja mitä pitäisi parantaa?

Olisi hienoa, jos vastaisit kyselyyn 8.9.2019 mennessä oheisella linkillä.

**Osallistu napsauttamalla tätä**

Kaikkien K-Citymarketien kyselyyn vastanneiden kesken arvotaan viidelle vastanneelle 20000 LisäPlussa-pistettä, joiden arvo on 100 euroa. Arvonta suoritetaan 10.9.2019 ja voittajille ilmoitetaan henkilökohtaisesti. Jos voittajaa ei tavoiteta virheellisten yhteystietojen vuoksi, arvotaan uusi voittaja. Kaikkia tietoja käsitellään luottamuksellisesti, eikä henkilötietojasi yhdistetä tutkimukseen.

Kiitos avustasi ja onnea arvontaan!

Terveisin

Marko Strand

Kauppias

K-Citymarket Tampere Lielähti

Osoitelähde: K-Plussan asiakastiedosto, Kesko Oyj, Helsinki, PL 1, 00016 Kesko, Y-0109862-8.

Tiedoston tietosuojaselosteeseen pääset tästä: <https://www.plussa.com/Mika-on-K-Plussa/#Sopimusehdot>

Jos et halua enää vastaanottaa kyselyitä ja tutkimuksia K-Plussalta, klikkaa sivulle <https://www.plussa.com/tutkimuskielto>. Mikäli sinulla on kysyttävää tästä tutkimuksesta, voit ottaa yhteyttä Plussan asiakaspalveluun chatilla osoitteessa <https://www.plussa.com/asiakaspalvelu/> tai soittamalla numeroon 010 19 8604 (ma-pe 9-21, la 10-15). Puhelun hinta on pvm tai mpm.

---

Tämän palvelun tuottaa [www.Questback.com](http://www.Questback.com) - Questback Essentials